

CAMB/2023/120 del 18 dicembre 2023

CONSIGLIO D'AMBITO

Oggetto: Servizio Idrico Integrato – Approvazione della carta del servizio idrico integrato adottata dai gestori Comune di Riolunato ed HERA S.p.A. sulla base delle linee guida di ATERSIR ai sensi l'art. 7 comma 5 lett. 1) della L.R. dell'Emilia Romagna n. 23/2011

IL PRESIDENTE
F.to Francesca Lucchi

CAMB/2023/120

CONSIGLIO D'AMBITO

L'anno **2023** il giorno **18** del mese di **Dicembre** alle ore 14.30 si è riunito il Consiglio d'Ambito convocato con lettera protocollo PG.AT/2023/0012866 del 15/12/2023 mediante videoconferenza.

Sono presenti i Sigg.ri:

	RAPPRESENTANTE	ENTE	PROV.	QUALIFICA	P/A
1	Matteo Bongiorno	Comune di Piacenza	PC	Assessore	P
2	Aldo Spina	Comune di Sala Baganza	PR	Sindaco	P
3	Lanfranco De Franco	Comune di Reggio Emilia	RE	Assessore	A
4	Gargano Giovanni	Comune di Castelfranco Emilia	MO	Sindaco	A
5	Muzic Claudia	Comune di Argelato	BO	Sindaco	P
6	Alessandro Balboni	Comune di Ferrara	FE	Assessore	A
7	Pula Paola	Comune di Conselice	RA	Sindaco	P
8	Lucchi Francesca	Comune di Cesena	FC	Assessore	P
9	Anna Montini	Comune di Rimini	RN	Assessore	P

La Presidente dichiara aperta la seduta ed invita il Consiglio a deliberare sul seguente ordine del giorno:

Oggetto: **Servizio Idrico Integrato – Approvazione della carta del servizio idrico integrato adottata dai gestori Comune di Riolunato ed HERA S.p.A. sulla base delle linee guida di ATERSIR ai sensi l'art. 7 comma 5 lett. 1) della L.R. dell'Emilia Romagna n. 23/2011**

Visti:

- la L.R. 23/12/2011, n. 23 recante “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente”;
- il D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152 recante “Norme in materia ambientale”;
- lo Statuto dell'Agenzia approvato con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 5 del 14 maggio 2012 e aggiornato con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 43 del 24 maggio 2019;
- l'art. 7 comma 5 lett. 1) della L.R. dell'Emilia Romagna n. 23/2011 s.m.i. che annovera tra le specifiche funzioni del Consiglio d'Ambito di questa Agenzia quella di “*approvare lo schema tipo della carta dei servizi, nonché la relativa adozione da parte dei gestori*”;

premesse che:

- con delibera CAMB n. 62 del 19 giugno 2023 si è approvata l'istanza per l'applicazione dello schema regolatorio di convergenza per il Gestore Comune di Riolunato;
- affinché si possa concludere positivamente il procedimento di convergenza è obbligatorio, da parte del Gestore, dotarsi di una Carta del Servizio Idrico Integrato (CdSII) conforme a tutti i dettami normativi;

considerato che:

- il primo Schema di CdSII è stato oggetto di approfondito confronto con il Comitato Consultivo degli Utenti (CCU) e con Confservizi Emilia Romagna già a partire dal giugno 2015;
- a seguito del confronto suddetto con delibera n. 11 del 27 febbraio 2017 il Consiglio d'Ambito ha provveduto ad approvare le "Linee Guida ATERSIR per la redazione della carta del Servizio Idrico Integrato" alle quali i gestori erano tenuti ad adeguarsi immediatamente;
- l'Autorità di Regolazione Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato successivamente a tale data diversi atti di regolazione attinenti al rapporto contrattuale con gli utenti;
- l'Agenzia ha pertanto ritenuto opportuno adeguare le linee Guida ATERSIR per la redazione della CdSII approvate con la citata delibera CAMB/2017/11, apportando le modifiche derivanti dal recepimento degli atti della regolazione di ARERA, con delibera CAMB n. 22 del 3 giugno 2020;
- a seguito della citata delibera 22/2020, il CCU ha avanzato nuove proposte di integrazione delle Linee Guida di ATERSIR in relazione a diversi aspetti.
- le proposte sopra menzionate hanno portato ad un confronto fra il CCU e Confservizi-ER, i maggiori gestori del Servizio Idrico Integrato in Emilia Romagna ed ATERSIR.
- il confronto svolto in diversi incontri ha prodotto una proposta concordata per la modifica delle Linee Guida dell'Agenzia;
- tali modifiche sono state approvate con delibera CAMB n. 62 del 25 ottobre 2021;

considerato inoltre che:

- a seguito della sopra citata deliberazione CAMB 62/2021, l'Agenzia ha svolto un'analisi puntuale, confrontando le CdSII successivamente adottate dai gestori con le linee guida ATERSIR;
- è stato svolto un lavoro coordinato tra ATERSIR e i gestori che ha portato ad una maggiore uniformità fra le CdSII, una maggiore aderenza alle linee guida ATERSIR ed un'attenzione alle peculiarità operative gestionali di ogni gestione;
- le carte dei gestori sono state approvate con delibere CAMB n.111 del 28 novembre 2022 e n.17 del 27 marzo 2023;

preso atto che la CdSII presentata dal Gestore Comune di Riolunato risulta adeguata alle linee Guida ATERSIR, e che la versione definitiva è stata ricevuta con prot. PG.AT/2023/00011960 del 22/11/2023;

vista la nota prot. PG.AT/2023/00012478 del 05/12/2023 con la quale Hera S.p.A ha comunicato la necessità di aggiornare le relative carte dei servizi in quanto si rende necessario eliminare un rifiuto relativo al valore di S2 "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" attualmente riportato nella Tabella riassuntiva degli standard di cui all'Allegato 1 (pari a 48 ore) renderlo coerente con quanto indicato al punto 6.1 delle attuali Carte (servizio sostitutivo di emergenza entro le 24 ore) e con quanto svolto già fattivamente;

ritenuto pertanto necessario riapprovare le Carte del Servizio Idrico Integrato (CdSII) dei Gestori Comune di Riolunato ed Hera S.p.A;

visto altresì il D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e ss.mm.ii.;

dato atto che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell’entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, a sensi dell’art. 49, comma 1, del D.lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell’art. 49, comma 1, del D.lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

a voti unanimi e palesi

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, le Carte del Servizio Idrico Integrato (CdSII) dei Gestori Comune di Riolunato ed Hera S.p.A., allegato parte integrante e sostanziale del presente atto.
2. di dare atto che la carta sopra menzionata risulta conforme alla linea guida dell’Agenzia approvate con delibera CAMB 62/2021 e alla regolazione di ARERA;
3. di trasmettere il presente provvedimento ai gestori del servizio idrico in Emilia-Romagna;
4. di trasmettere il presente provvedimento agli uffici per gli adempimenti connessi e conseguenti.

Allegato alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 120 del 18 dicembre 2023

Oggetto: Servizio Idrico Integrato – Approvazione della carta del servizio idrico integrato adottata dai gestori Comune di Riolunato ed HERA S.p.A. sulla base delle linee guida di ATERSIR ai sensi l'art. 7 comma 5 lett. l) della L.R. dell'Emilia Romagna n. 23/2011

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49, comma 1, e 147-*bis*, comma 1, del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Il Dirigente
Area Servizio Idrico Integrato
Marialuisa Campani

Bologna, 18 dicembre 2023

COMUNE DI RIOLUNATO



COMUNE DI RIOLUNATO
PROVINCIA DI MODENA
C.A.P. 41020

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n° 16 del 07/03/2023



Sommario

INFORMAZIONI GENERALI

- a. Il Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) 5
- b. La Carta del SII 5

1. GESTORE DEL SERVIZIO

- 1.1 Territorio servito e attività svolte..... 6
- 1.2 Forma societaria e organizzazione 6
- 1.3 Riconoscibilità del Gestore 6

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1. Eguaglianza 7
- 2.2. Imparzialità 7
- 2.3. Partecipazione 7
- 2.4. Efficienza, efficacia ed economicità 7
- 2.5. Cortesia 8
- 2.6. Chiarezza, comprensibilità e semplificazione delle procedure 8
- 2.7. Continuità del servizio 8
- 2.8. Condizioni principali di fornitura 8
- 2.9. Qualità e tutela dell'ambiente 8
- 2.10. Riservatezza (Privacy) 9
- 2.11. Accesso universale all'acqua 9

3. STANDARD DEL SERVIZIO

- 3.1. Indicatori di qualità del SII (Standard di servizio) 9
- 3.2. Valutazione della qualità del servizio10
- 3.3. Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto10
- 3.4. Indennizzi automatici11

4. ACCESSO AL SERVIZIO

- 4.1. Tipologia degli accessi e servizi forniti12
- 4.2. Diffusione e orario degli sportelli12
- 4.3. Sito web e Sportello Online13
- 4.4. Servizio telefonico di pronto intervento 13
- 4.5. Appuntamenti concordati 13
- 4.6. Accessi Facilitati per Specifiche Categorie degli utenti finali 14

5. PREVENTIVAZIONE ED ESECUZIONE DI LAVORI

- 5.1. Classificazione dei Lavori e modalità di preventivazione 14
- 5.2. Preventivazione per lavori..... 15
- 5.3. Esecuzione lavori 15
- 5.4. Forniture ad uso incendio 16

6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Preventivi per allacci idrici e fognari	16
6.2. Esecuzione di allacciamento ad acquedotto	17
6.3. Esecuzione di allacciamento a fognatura	17
6.4. Attivazione della fornitura idrica da acquedotto	17
6.5. Riattivazione della fornitura idrica da acquedotto	18
6.6. Disattivazione della fornitura idrica di acquedotto	18
6.7. Voltura di un contratto di fornitura	19

7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1. Rilevazione dei consumi e fatturazione	20
a. Misura dei consumi	20
b. Autolettura del misuratore.....	21
c. Standard relativi al servizio di misura	22
d. Fatturazione	22
e. Standard relativi alla fatturazione	23
f. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale	23
g. Applicazione della tariffa	23
h. Trasparenza del documento di fatturazione	23
i. Oneri di spedizione	24
j. Termini, modalità e strumenti di pagamento	24
7.2. Rateizzazione	24
7.3. Rettifica di fatturazione	25
7.4. Rilevazione e fatturazione dei consumi anomali	26
a. Rilevazione e segnalazione di consumi "anomali"	26
b. Caso di malfunzionamento del misuratore	26
c. Caso di perdita occulta nell'impianto privato a valle del misuratore.....	26
7.5. Verifiche tecniche dei misuratori e rettifiche dei valori misurati.....	27
7.6. Verifica del livello di pressione	28
7.7. Interessi di mora	29
7.8. Deposito cauzionale	29
7.9. Bonus sociale idrico e bonus idrico integrativo	30

8. GESTIONE DELLA MOROSITÀ

8.1. Definizione dello stato di morosità	31
8.2. Sollecito bonario di pagamento	32
8.3. Costituzione in mora dell'utente	32
8.4. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora	34
8.5. Comunicazione di avvenuto pagamento	34
8.6. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso....	34
8.7. Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile	36

8.8. Modalità di sospensione del servizio	37
8.9. Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	37
8.10. Indennizzi legati al processo di gestione morosità	37
9. ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA	
9.1. Riattivazione della fornitura idrica a seguito di erroneo distacco	38
10. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	
10.1. Aspetti generali	38
10.2. Pronto intervento	39
10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati	40
a. Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati	40
b. Durata massima della singola sospensione programmata	40
c. Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	40
10.4. Interventi in caso di crisi idrica	41
10.5. Indennizzi automatici per violazione degli standard specifici di qualità tecnica	41
11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE	
11.1. Accesso agli atti e alla documentazione	42
11.2. Informazione sistematica del Gestore	42
12. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE	
12.1. Informazioni da comunicare all'Autorità e all'Ente di Governo d'Ambito	43
12.2. Informazioni all'utente finale	43
13. RECLAMI E CONTROVERSIE	
13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti.....	44
13.2. Risposta motivata ai reclami scritti	45
13.3. Reclami scritti multipli	45
13.4. Modalità di ricorso	46
14. TARIFFA	
14.1. Come viene determinata	46
14.2. Articolazione tariffaria	47
14.3. Variazioni tariffarie e modalità di informazione	48
15. APPENDICI	
15.1. Tabella standard generali e specifici di Qualità e relativi indennizzi.....	48
15.2. Glossario	52
15.3. Indirizzi utili	54
15.4. Indirizzi utili per la tutela degli utenti finali	55
15.5. Documenti di regolazione del servizio idrico integrato	55
15.6. Modalità di autolettura del misuratore	55
15.7. Indicazioni per il corretto uso della risorsa idrica	55

PREMESSA – INFORMAZIONI GENERALI

a) Il Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) e i suoi attori

Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, compresi i servizi di captazione adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie (rif. art. 141 D.Lgs. 152/06 e DPCM 20 luglio 2012 art. 3).

Il Settore Idrico è regolato e monitorato a livello nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), un soggetto indipendente il cui scopo principale è definire un sistema tariffario equo, trasparente e di garantire la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, tutelando i diritti e gli interessi degli utenti e garantendo che la gestione dei servizi idrici avvenga in condizioni di efficienza e di equilibrio economico e finanziario.

L'Ente di governo dell'ambito (EGA) è l'organismo individuato dalla Regione per ciascun Ambito Territoriale Ottimale, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni ricadenti nell'ATO ed al quale è trasferito l'esercizio delle competenze dei Comuni stessi in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche. In Emilia-Romagna è presente un unico Ente d'Ambito, l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per il Servizio Idrico ed i Rifiuti (ATERSIR).

Il 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. Per maggiori informazioni sul Gestore si rimanda al capitolo 1.

L'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.

b) La Carta del Servizio Idrico Integrato: ambito di applicazione

La presente "Carta del SII" o "Carta" è elaborata ai sensi della normativa vigente, e recepisce le disposizioni espresse dall'ARERA nelle Delibere:

- n. 655/2015/R/idr e s.m.i. (regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono);
- n. 218/2016/R/idr e s.m.i. (disposizioni per l'erogazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale);
- n. 665/2017/R/idr e s.m.i. (approvazione del testo integrato dei corrispettivi per i servizi idrici);
- n. 897/2017/R/idr e s.m.i. (approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati);
- n. 917/2017/R/idr e s.m.i. (regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono);
- n. 142/2019/E/idr e s.m.i. (modalità di attuazione nel settore idrico del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati);
- n. 311/2019/R/idr e s.m.i. (regolazione della morosità del servizio idrico integrato);
- n. 186/2020/R/idr e s.m.i. (Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni);
- n. 609/2021/R/idr e s.m.i. (Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII));
- n. 610/2021/R/idr e s.m.i. (Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni);

La Carta si applica a tutti gli utenti titolari di contratti di fornitura acquedottistica ad uso potabile ed a tutti gli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

Nella Carta dei Servizi sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura.

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

La Carta ha una validità temporale massima di 5 anni. Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite comunicazioni in bolletta oppure tramite informative pubblicate sul sito web comunale.

Inoltre, le revisioni e gli aggiornamenti potranno essere effettuati in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, alla adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da ATERSIR o per l'adeguamento alla regolazione di settore.

1. GESTORE DEL SERVIZIO

1.1 Territorio servito e attività svolte

Il Comune di Riolunato (di seguito "Gestore") fa parte del Parco Regionale Alto Appennino Modenese- Unione dei comuni del Frignano e si estende lungo il torrente Scoltenna, alle pendici nord-occidentali del monte Cimone. Il territorio comunale, la cui altitudine va dai 620 ai 2165 m s.l.m., è dominato a sud dal crinale appenninico sul quale emerge la vetta del monte Cimone. L'abitato si trova sulla riva di un piccolo invaso artificiale (alimentato dal torrente Scoltenna) realizzato per mezzo di una diga, le cui acque vengono turbinate per alimentare una centrale idroelettrica. Il territorio comunale è interessato dai siti ReteNatura 2000 IT4040001 - SIC-ZPS - Monte Cimone, Libro Aperto, Lago di Pratignano, e SIC ZPS IT404005 Alpe Sigola, Sasso Tignoso, Monte Cantiere.

Nell'ambito del proprio territorio comunale, comprendente le frazioni di Serpiano, Castello, Groppo, Castellino di Brocco, Centocroci, Le Polle, per una superficie territoriale di circa 44,91 km², il Comune svolge le attività di:

- captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e produttivi (compresi i sistemi di clorazione);
- collettamento, attraverso la pubblica fognatura;
- depurazione dei reflui.

Sul territorio si annoverano più di venti punti di approvvigionamento dell'acqua che viene distribuita lungo una rete di circa 55km (adduzione di circa 23 km) alcune delle quali riforniscono l'Acquedotto di INRETE Distribuzione. Si annovera anche la stazione di prelievo di acque superficiali "Rio delle Ghiaie" (comune di Sestola/INRETE Distribuzione) in località Le Polle a quota 1300 m.s.l.m., nel bacino del Rio delle Ghiaie, tributario del torrente Scoltenna. La rete fognaria si estende per circa 10,9km prevalentemente mista. Sono distribuiti nei vari agglomerati diversi manufatti prefabbricati costituiti da fosse imhoff, fosse settiche. Il capoluogo, l'agglomerato di Castello, Roncombrellaro e Groppo sono collettati al depuratore del capoluogo ad ossidazione totale a fanghi attivi.

1.2 Forma societaria e organizzazione

Il Comune di Riolunato come ente pubblico, gestisce il servizio idrico integrato in forma autonoma come riconosciuto da delibera CAMB/2015/30 del 13 luglio 2015 del Consiglio d'Ambito di ATERSIR ai sensi del comma 5 dell'art. 148 del d.lgs. n. 152 del 2006 e secondo quanto previsto dal comma 2-bis dell'art. 147 del medesimo D.Lgs. (in Salvaguardia).

1.3 Riconoscibilità del Gestore

Il personale che opera per conto del Gestore si rende sempre riconoscibile:

- presso gli sportelli territoriali, il personale indossa cartellino di riconoscimento;
- il personale addetto al contatto telefonico è tenuto ad identificarsi all'utente fornendo il proprio nominativo;
- Il personale tecnico incaricato indossa cartellino identificativo.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al 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 garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie e tipologie di utenza (intese secondo la definizione di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 665/2017/R/idr TICS, ovvero utenze ad uso domestico e non domestico, usi pubblici, usi industriali).

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi, forniti anche per via informatica e telematica, ponendo particolare attenzione all'accessibilità da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3 Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio. Tutti gli utenti hanno diritto ad accedere alle informazioni personali (es. fatture, letture, contratto ecc.) e di carattere generale inerenti il S.I.I. (es. qualità dell'acqua erogata, ecc.), secondo la normativa vigente.

L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 07/08/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/06/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. 19/08/2005, n. 195.

Agli eventuali soggetti istituzionali che agiscono a tutela dei diritti dei Clienti finali (a titolo esemplificativo Associazioni per la tutela dei consumatori e per la tutela ambientale ecc.) viene garantita la possibilità di accesso ai dati di carattere generale.

Maggiori informazioni sull'organizzazione interna del gestore sono disponibili sul sito comunale nell'apposita sezione (<http://www.comune.riolunato.mo.it/>).

2.4 Efficienza, efficacia ed economicità

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

Tra le specifiche finalità dell'erogazione del Servizio Idrico vi è infatti il contenimento dei costi specifici tariffati, che si traducono negli importi che vengono corrisposti dagli utenti per fruire del servizio.

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.

2.6 Chiarezza, comprensibilità e semplificazione delle procedure

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, verificando l'efficacia dello stesso.

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine, e rendendo disponibile sul sito <http://www.comune.riolunato.mo.it/> nell'apposita sezione la modulistica e le istruzioni per presentare le principali richieste di servizio.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

2.7 Continuità del servizio

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24 e in tutti i giorni dell'anno. 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, nei casi più rilevanti, all'Ente di Governo d'Ambito e al Comitato Consultivo Utenti regionale. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni su motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 12/06/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

Per maggiori informazioni sulla gestione delle interruzioni del servizio, si rimanda al capitolo 10.

2.8 Condizioni principali di fornitura

All'atto della sottoscrizione del contratto di fornitura, il Gestore fornisce all'utente copia del contratto di fornitura: le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto utente-gestore, nonché nel Regolamento, al quale si rimanda per un maggior dettaglio. Le condizioni contrattuali si ritengono automaticamente aggiornate ad ogni aggiornamento della Carta dei Servizi e del Regolamento.

La Carta del Servizio è accessibile al sito <http://www.comune.riolunato.mo.it/>.

2.9 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un Sistema di Gestione della Qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e la conformità alle norme di legge, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio. Il Sistema è redatto conformemente alle norme, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

Il Sistema di Qualità deve inoltre comprendere un piano di manutenzione programmata e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza del sistema affidato al Gestore.

Il Servizio viene svolto prestando la massima attenzione alla qualità dell'intero sistema di gestione (inteso come miglioramento continuo delle tecnologie adottate, ottimizzazione delle procedure aziendali, ecc.) nonché all'impatto sull'ambiente delle attività svolte ed alla sostenibilità dell'intero processo.

2.10 Riservatezza (Privacy)

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), consentendo l'esercizio dei diritti previsti agli artt. 15-22 del medesimo regolamento. Il Titolare del Trattamento è il Legale Rappresentante. I dati personali saranno trattati esclusivamente per le finalità collegate al S.I.I., come riportate all'interno dell'informativa sulla privacy disponibile presso il Gestore.

2.11 Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

È garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.

Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

3 STANDARD DEL SERVIZIO

3.1 Indicatori di qualità del SII (Standard di servizio)

Con i termini "*fattori di qualità*" si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Utente. Gli "*indicatori di qualità*" sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo "*standard di qualità*" (o "*livello di servizio promesso*") è il valore prefissato che il Gestore deve garantire nell'erogazione del servizio, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori *quantitativi*, cioè direttamente misurabili, e può essere:
 - *specifico*, ossia riferito alla singola prestazione resa; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (ad esempio: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto).
 - *generale*, ossia riferito al complesso delle prestazioni rese 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 agli sportelli).
- formulato in maniera *qualitativa*, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (ad esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio. La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del Gestore (monitoraggio interno), che rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, e utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti) rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente dal Gestore sul proprio sito web e in bolletta (entro il 30 giugno di ogni anno), affinché gli Utenti possano verificare il grado di raggiungimento degli standard prefissati.

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, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente 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.

L'elenco degli indicatori e i loro rispettivi livelli standard sono riportati al paragrafo 15.

3.2 Valutazione della qualità del servizio

Il Gestore predisporre appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 5 anni successivi a quello della registrazione. Il Gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno annuale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.

A questo fine il Gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dal Comitato consultivo, dalle Associazioni di tutela dei consumatori o dalle Associazioni imprenditoriali.

Entro il mese di giugno di ogni anno il Gestore pubblica sul proprio sito internet il Rapporto sulla qualità del servizio e la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Il Gestore provvede inoltre a comunicare ad ogni utente contrattualizzato, mediante allegati in bolletta, una sintesi di tale Rapporto, nella quale sono indicati almeno tutti gli standard di qualità di sua competenza, specifici e generali, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard ed il grado di rispetto di tali standard nell'anno precedente.

3.3 Livelli tecnici minimi (Standard) di fornitura del servizio di acquedotto

Il Gestore si impegna a garantire, i livelli tecnici minimi prestazionali indicati nel Regolamento del Servizio di Acquedotto e nel Regolamento del Servizio di Fognatura e Depurazione.

Livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:

- dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno come volume attingibile nelle 24 ore,
- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale,
- carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII),

- carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche: sono indicati nei contratti di fornitura con l'utenza; restano tuttavia salvi i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

il minimo carico idraulico non è garantito nei casi in cui:

- Gli edifici abbiano altezza superiore a quella prevista dagli strumenti urbanistici;
- Siano presenti livelli insufficienti di pressione in rete fin dalla realizzazione dell'impianto di acquedotto e comunque precedentemente l'avvio dell'abitabilità/agibilità dell'immobile.

In questi casi, il sollevamento eventualmente necessario è a carico dell'utente.

3.4 Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità riportati paragrafo 15, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro (cd. "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 di 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.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

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

Nella bolletta, l'indennizzo automatico è evidenziato attraverso l'utilizzo di una specifica causale, tuttavia la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito, come esplicitato in bolletta.

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

- a) nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile:
 - o 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. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;

- o A cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard di qualità contrattuale, oppure due indennizzi per mancato rispetto del medesimo standard di qualità tecnica¹;
- c) in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste indicate al paragrafo 14.1 della presente Carta.

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

Laddove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta scritta al Gestore seguendo la procedura di presentazione dei reclami, per il cui dettaglio si rimanda al paragrafo 13.1, e qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al paragrafo 13.4 della Carta.

4 ACCESSO AL SERVIZIO

4.1 Tipologia degli accessi e servizi forniti

Il Gestore si impegna ad istituire apposito sportello nel territorio servito, volto a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico di accesso alle informazioni ed ai servizi.

I recapiti e gli indirizzi per l'accesso ai servizi forniti sono riportati in sintesi nella seguente tabella:

Gestore COMUNE DI RIOLUNATO
Indirizzo sede legale-amministrativa: via Castello n.8 - 41020 Riolunato (Modena)
Sito Web http://www.comune.riolunato.mo.it/
Numero Verde – pronto intervento (in attivazione)
Sportello Utente Indirizzo: via Castello n.8 - 41020 Riolunato (Modena)
Sportello Utente Orario Apertura: da lunedì a sabato 8:00 - 13:00
Sportello Utente Telefono : tel. 0536-75119 int.17 da lunedì a sabato 8:00 - 13:00 - Fax 0536- 75324
L'utente può rivolgersi ai seguenti recapiti per richieste di informazioni sul servizio, bollette, reclami, etc. Sportello Utente Mail: tributi@comune.riolunato.mo.it - Pec: comune@cert.comune.riolunato.mo.it Ufficio Tecnico: mail: lavoripubblici@comune.riolunato.mo.it - Pec: comune@cert.comune.riolunato.mo.it
Accesso agli atti 0536 75119 int. 11 -Pec: comune@cert.comune.riolunato.mo.it

4.2 Diffusione e orario degli sportelli

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

¹ Per maggior dettaglio in merito agli indennizzi di qualità tecnica si rimanda al paragrafo 10.5.

in relazione alle esigenze dell'utenza, Il Gestore garantisce la copertura delle diverse fasce orarie, al fine di garantire l'assistenza agli utenti sul territorio servito e negli orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Il Gestore pubblica sia in bolletta che sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura dello sportello al quale l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche.

Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, sarà possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

4.3 Sito web e sportello online

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito web attraverso il quale pubblica:

- la Carta del servizio
- gli orari di apertura al pubblico dello sportello fisico e del servizio telefonico,
- i riferimenti e i numeri telefonici per contattare il gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita,
- informazioni in merito al bonus sociale idrico,
- le informazioni relative alla gestione della morosità,
- i corrispettivi tariffari applicati all'utenza.

Non appena il servizio sarà implementato, il sito web consentirà altresì all'utente di inviare, tramite apposito link, richieste di informazioni, 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.

4.4 Servizio telefonico di pronto intervento

Il Gestore si dota di un numero verde per il servizio di pronto intervento gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento e che consente il passaggio diretto della chiamata ad un operatore di centralino di pronto intervento. Il servizio è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, e può essere utilizzato per segnalare disservizi, irregolarità o interruzioni nella fornitura.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di:

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

In relazione al servizio telefonico di pronto intervento, il Gestore è tenuto a rispettare i seguenti standard:

- *tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento: < 120 secondi*

Per il dettaglio delle modalità di calcolo si rimanda alle specifiche riportate al paragrafo 15.

4.5 Appuntamenti concordati, tempi e preavvisi di disdetta

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento preciso, definendo data

e orario, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito. Tra le prestazioni si elencano, a titolo non esaustivo:

- Le prestazioni di sopralluogo necessarie per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o il preventivo per l'esecuzione di lavori;
- le prestazioni di attivazione, riattivazione della fornitura e disattivazione della fornitura che prevedano l'accesso a luoghi o a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili;
- per le prestazioni di verifica del misuratore che prevedano l'accesso a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili.

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

Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni

Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale 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 per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata 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 soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Previo consenso dell'utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

- *La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore*

Sia il Gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

Tutte le informazioni relative all'appuntamento concordato vengono registrate dal Gestore sugli appositi verbali di intervento o di sopralluogo, sottoscritti dal tecnico incaricato e dall'utente ove presente (in caso di sua assenza, il tecnico lo registra sul modulo).

4.6 Accessi facilitati per specifiche categorie degli utenti finali

E' garantito l'accesso ai servizi da parte di specifiche categorie di utenze (ad esempio soggetti disabili o con difficoltà motorie) presso lo sportello sito nel Comune di Riolunato; è inoltre prevista la possibilità di espletare pratiche su appuntamento oppure direttamente on-line.

5 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Classificazione dei lavori e modalità di preventivazione

I lavori necessari a consentire l'erogazione del S.I.I. all'utente finale mediante il collegamento a impianti esistenti possono essere distinti in due categorie:

- a) semplici: lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o

su misuratori esistenti (spostamento, cambio, ecc.), 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;

- b) complessi: lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

L'esecuzione dei lavori è subordinata all'accettazione di uno specifico preventivo di spesa.

Si considerano esclusi dalla classificazione sopra riportata tutti i lavori oggetto di interventi previsti nel Contratto di affidamento Regolatore/Gestore, che sono tutti quelli che non derivano da richieste dell'utente finale, ad esempio la realizzazione di nuove reti, il potenziamento di reti esistenti, la realizzazione di nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione, ecc.

5.2 Preventivazione per lavori

La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal gestore (call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet), e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

In relazione alla preventivazione, il Gestore è tenuto a rispettare uno standard associato al tempo di preventivazione: è il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente. I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico. I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

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

Anche la richiesta di modifica della portata del misuratore è considerata un nuovo lavoro, che richiede l'emissione di un preventivo ed una esecuzione con specifici tempi e costi.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi, e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'utente, della ricevuta di avvenuto pagamento degli importi previsti. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta, pertanto il gestore non potrà pretendere dall'utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

5.3 Esecuzione lavori

Il tempo di esecuzione di un lavoro è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dei lavori sono differenziati a seconda della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso:

- *Esecuzione lavori semplici: 10 giorni lavorativi;*
- *Esecuzione lavori complessi: inferiore a 30 giorni lavorativi;*

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

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

5.4 Forniture ad uso incendio

Il Gestore potrà concedere speciali derivazioni provviste di misuratori per bocche da incendio, per le quali è stipulato un apposito contratto, distinto da quello per la fornitura per altri usi. Le derivazioni antincendio potranno essere autorizzate previo rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia e pertanto la richiesta di allacciamento dovrà essere corredata dalle previste documentazioni progettuali. Per maggior dettaglio si rimanda al Regolamento SII.

6 ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Preventivi per allacci idrici e fognari

La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal gestore (call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet), e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

In relazione alla preventivazione, il Gestore è tenuto a rispettare uno standard associato al tempo di preventivazione: è il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente. I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

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

È previsto un unico standard per i preventivi relativi alle richieste di allacciamento idrico e fognario ed alle richieste di esecuzione di lavori.

Nel caso di richiesta di preventivo che riguardi l'esecuzione di nuovi allacciamenti che richiedono lavori di potenziamento, estensione o adeguamento delle reti, si applica l'apposita disciplina e non sono applicabili gli standard qui definiti. In tal caso, verrà data comunicazione all'utente entro i tempi previsti per la preventivazione in merito alla inapplicabilità dello standard, con contestuale indicazione dei tempi stimati necessari per la redazione del preventivo.

Il preventivo per l'esecuzione di un nuovo allacciamento contiene sempre, oltre all'indicazione del corrispettivo previsto, l'indicazione della documentazione che il richiedente dovrà presentare, una volta completata l'esecuzione del lavoro, per richiedere l'attivazione della fornitura.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi, e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'utente, della ricevuta di avvenuto pagamento degli importi previsti. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta, pertanto il gestore non potrà pretendere dall'utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

I preventivi per i nuovi allacciamenti vengono quantificati attingendo al prezzario standard, tuttavia sono predisposti ad hoc per ogni richiesta in funzione delle peculiarità di ciascun contesto, verificando la soluzione tecnicamente migliore mediante sopralluogo tecnico.

6.2 Esecuzione di allacciamento ad acquedotto

Il tempo di esecuzione di un allacciamento alla rete idrica è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente 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.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso come segue:

- *Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;*
- *Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: inferiore a 30 giorni lavorativi;*
Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

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

6.3 Esecuzione di allacciamento a fognatura

Il tempo di esecuzione di un allacciamento fognario è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso come segue:

- *Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 20 giorni lavorativi;*
- *Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: inferiore a 30 giorni lavorativi*

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

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

Le competenze relative alla realizzazione del tratto di allacciamento sono definite all'interno del Regolamento SII.

6.4 Attivazione della fornitura idrica da acquedotto

L'attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura. Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di completamento dei lavori di esecuzione di un nuovo allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore. Il tempo massimo di attivazione della fornitura è pari a 5 giorni lavorativi.

L'attivazione di una nuova fornitura è subordinata alla presentazione di specifica richiesta da parte del cliente: la richiesta può essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal gestore (posta, posta elettronica,

sportello fisico, sito internet, sportello online), e deve essere completa di tutte le informazioni e gli allegati indicati nell'apposita modulistica.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

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

6.5 Riattivazione della fornitura idrica da acquedotto

La riattivazione della fornitura (**subentro**) è la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'utente. Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo che intercorre 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.

Al tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta di procedere alla riattivazione/subentro con contestuale variazione della portata del misuratore (senza variazione di portata: 5 giorni lavorativi; 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 dei suddetti lavori.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal gestore (posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet, sportello online), e deve essere completa di tutte le informazioni e gli allegati indicati nell'apposita modulistica.

Qualora la richiesta di subentro abbia per oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

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

Nei casi in cui il Gestore si avvalga di tale facoltà, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della citata autodichiarazione oppure, nel caso di cui alla lettera b), dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

6.6 Disattivazione della fornitura idrica da acquedotto

La disattivazione della fornitura consiste nella sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta di cessazione presentata dall'utente finale, e comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente è quindi il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'utente stesso. Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.

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

La richiesta di disattivazione può essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal gestore (posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet, sportello online, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato).

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime modalità previste per la verifica del misuratore (si veda paragrafo 7.5).

6.7 Voltura di un contratto di fornitura

La voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione di titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo. Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

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

La richiesta di voltura può essere inoltrata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal gestore (posta, posta elettronica, sportello fisico, sportello online, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato) dall'utente finale entrante, purché integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014.

Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

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

Nei casi in cui il Gestore si avvalga di tale facoltà, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della citata autodichiarazione oppure, nel caso di cui alla lettera b), dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

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

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.

7 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Rilevazione dei consumi e fatturazione

Il Gestore sta provvedendo a predisporre un piano di aggiornamento del sistema di misurazione dei consumi al fine di ottimizzare il servizio all'utente nell'ottica di un consumo responsabile e sostenibile. Nelle more di installazione e attivazione dei nuovi misuratori, nel caso di utenze per le quali non sia disponibile la misura dei consumi, il gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

a. Misura dei consumi

Il Gestore deve garantire l'organizzazione del servizio di misura dei consumi nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII) e rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 93/2017.

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

Il Gestore 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.

Tale obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura, successivamente validata dal Gestore.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

È ammesso l'utilizzo di distanze temporali minime differenti nei seguenti casi:

- laddove sia garantito, per l'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso, il Gestore dovrà comunque garantire una sufficiente distribuzione delle letture durante l'anno;
- per specifiche tipologie di utenti finali che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- nel caso di utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc, laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte ad ottimizzare la pianificazione dell'attività di misura in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, garantendo comunque una sufficiente distribuzione delle letture durante l'anno; Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:
 - i. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

- ii. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato; tale tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura; gli obblighi di ripasso si intendono assolti quando:
 - a. nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
 - b. qualora il gestore garantisce per quell'utente un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo;
 - c. per utenze stagionali o specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento del ripasso siano elevate, anche in base all'esperienza del gestore.

Gli obblighi di lettura si intendono assolti anche in caso vi sia raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali, purché siano rispettate le distanze temporali minime sopra indicate.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il Gestore è tenuto:

- i. a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; questa comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti, o laddove non possibile con altra modalità idonea (es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee); in caso di misuratori teleletti, questo obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;
- ii. prendere in carico le autoletture comunicate dal cliente con le modalità indicate al paragrafo 15.6;
- iii. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (es. fotografia della lettura).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per comunicare l'autolettura (indicate al paragrafo 16.6) e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura. Il gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni, descritto in dettaglio al paragrafo 11.

Il Gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, ad esempio attraverso una sezione del proprio sito web riservata all'utente ed attraverso lo Sportello Online.

b. Autolettura del misuratore

Il Gestore mette a disposizione degli utenti finali la possibilità di fornire autolettura del misuratore di utenza almeno nelle seguenti modalità: telefonata, maschere web sul proprio sito internet ove disponibile, SMS disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. È inoltre possibile comunicare l'autolettura presso gli sportelli fisici. Le modalità per la comunicazione dell'autolettura sono dettagliate al paragrafo 15.6.

Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale tramite autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione. Laddove le modalità di comunicazione dell'autolettura siano integrate con i sistemi informativi del gestore, questo fornisce all'utente un riscontro immediato sulla mancata presa in carico della misura al momento stesso della comunicazione. In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi

dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore.

c. Standard relativi al servizio di misura

Sono introdotti due standard specifici relativi al servizio di misura, ai fini del rafforzamento delle tutele per l'utenza; gli standard si riferiscono ai seguenti indicatori:

- i. Indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura", pari a 2 tentativi/anno in caso di utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc e pari a 3 tentativi/anno per utenti finali con consumi maggiori;
- ii. Indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile", pari ad almeno 48 ore.

Il mancato rispetto di uno standard specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato ed erogato con le medesime modalità indicate al paragrafo 4.4.

d. Fatturazione

La fatturazione del servizio avviene sulla base dei consumi rilevati e/o stimati relativi al periodo di riferimento indicato in fattura. I consumi vengono rilevati attraverso la lettura dei misuratori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'utente finale, 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 apposito documento, reso noto all'utente finale e disponibile sul sito web del Gestore. 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.

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

Ogni fattura riporta indicazione del proprio periodo di riferimento, ovvero del tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi riportati a seguire. Quest'ultimo vincolo non viene applicato in riferimento:

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

Nel caso in cui l'utente non sia tenuto all'allacciamento alla pubblica fognatura secondo quanto previsto dal Regolamento SII, il Gestore provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto.

e. Standard relativi alla fatturazione

In riferimento alla fatturazione, il Gestore è tenuto al rispetto dei seguenti standard:

- a) tempo per l'emissione della fattura (massimo 45 giorni solari), calcolato per differenza tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore; questo standard deve essere rispettato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale, ed in tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura;
- b) Periodicità di fatturazione: il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, secondo quanto definito all'art. 38 del RQSI (Delibera ARERA 655/2015/R/idr). Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:
- 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 1000 mc;
 - 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
 - 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della suddetta fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali sono determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

La periodicità di fatturazione viene revisionata con cadenza biennale, sulla base dei consumi medi annui di ciascuna utenza.

f. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

in caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il periodo di riferimento della fattura di chiusura va dal primo giorno successivo al periodo cui è riferita l'ultima fattura emessa al giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura

Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi, a restituire il deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito e ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

g. 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), le agevolazioni tariffarie per utenze deboli e l'importo massimo rimborsabile a copertura dell'importo fatturato a fronte di perdite occulte.

h. Trasparenza del documento di fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi definito da ARERA con Delibera 586/2012/R/idr.

In particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- le modalità per contattare il servizio informazioni;
- ulteriori obblighi informativi previsti dalla presente Carta del Servizio.

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.

i. Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non devono essere addebitate a qualsiasi titolo all'utente.

j. Termini, 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 pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale. Il tempo minimo intercorrente tra l'emissione della fattura e la data di scadenza della stessa è almeno pari a 20 giorni lavorativi.

Il Gestore indica sul proprio sito web le possibili modalità di pagamento e le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento, come specificato al punto 8.2.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione vengono allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore garantisce all'utente finale le seguenti modalità di pagamento gratuito, ovvero senza addebito di commissioni:

- a mezzo carta bancaria /o carta di credito presso lo sportello POS del Comune di Riolunato;
- a mezzo delega permanente (SDD) presso qualsiasi sportello bancario italiano (senza oneri SDD da parte del Gestore, salvi altri diritti della Banca in base ai rapporti con l'utente).

Il Gestore garantisce all'utente finale modalità di pagamento il più possibile differenziate, in modo che l'utente possa scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- avviso di pagamento PagoPA;
- contanti presso l'Ufficio Postale;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli utenti, e tale comunicazione è pubblicizzata.

7.2 Rateizzazione

Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In tal caso, viene riconosciuta all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione indicata sul sito web, fatto salvo un diverso accordo tra le parti.

Il piano di rateizzazione dovrà in ogni caso essere formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico

(anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali del Comune competente nei casi specifici).

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

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali: le rate possono infatti essere maggiorate degli interessi di dilazione, che non possono superare il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea o il tasso di riferimento fissato dalla Banca degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa, e solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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'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 dodici (12) mesi, al documento di fatturazione vengono allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

7.3 Rettifica di fatturazione, tempi di emissione e corresponsione somme nn dovute

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'utente rettifica di fatturazione. Questi errori possono dipendere da varie cause: ad esempio, errori "amministrativi", stime alte legate all'impossibilità di acquisire letture reali, consumi anomali per la presenza di perdite idriche occulte, guasto del misuratore ecc.

L'utente può richiedere la rettifica di una fattura qualora riscontrasse la mancata correttezza dei corrispettivi fatturati: la richiesta di rettifica può essere presentata a tutti i canali di contatto del gestore (sportello fisico, email, sportello online qualora attivato).

Salvo diverse indicazioni ricevute dal Gestore, l'utente è tenuto comunque al pagamento della bolletta contestata, in attesa che la propria segnalazione sia oggetto di verifica da parte del Gestore e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie.

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. La risposta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione dovrà riportare almeno:

- a) il riferimento alla richiesta di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- c) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- d) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- e) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- f) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- g) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- h) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Inoltre, il Gestore garantisce un tempo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata pari a 60 giorni lavorativi, inteso come il tempo che intercorre tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura 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.

7.4 Rilevazione e fatturazione dei consumi anomali

Un consumo è ritenuto "anomalo" quando i valori espressi sono pari o superiori al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, ovvero il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni relativo al medesimo periodo. Maggiori consumi possono derivare semplicemente dalla variazione delle abitudini di consumo, oppure essere legati ad un malfunzionamento del misuratore o alla presenza di perdite post misuratore: in questi ultimi due casi, l'utente può richiedere al gestore il ricalcolo dei consumi.

a. Rilevazione e segnalazione di consumi "anomali"

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

Ad ogni ciclo di raccolta delle letture da parte del Gestore, in presenza di letture "anomale" i lettori lasciano presso l'utente una cartolina di segnalazione di consumo elevato, nella quale sono indicati i recapiti del gestore a cui l'utente può rivolgersi in caso sospetti un malfunzionamento del misuratore o la presenza di una perdita idrica nell'impianto privato. Inoltre, ad ogni ciclo di fatturazione, prima dell'emissione delle fatture il Gestore verifica la congruenza dei consumi rilevati rispetto ai consumi medi delle utenze, e laddove rilevi la presenza di un consumo "anomalo" provvede a contattare telefonicamente l'utente per segnalarlo, con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi prima della fatturazione.

b. Caso di malfunzionamento del misuratore

Eventuali malfunzionamenti del misuratore possono essere accertati attraverso verifiche tecniche, secondo quanto definito al paragrafo 7.5.

In caso di accertato malfunzionamento del misuratore, i consumi anomali saranno ricostruiti per il tempo intercorrente tra l'insorgere (certificato) del guasto e la sua riparazione (ovvero la sostituzione del misuratore 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 2 anni.

La ricostruzione dei consumi non correttamente misurati avviene sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 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 a seguito della sostituzione del misuratore malfunzionante.

c. Caso di perdita occulta nell'impianto privato post-misuratore

In caso di dispersioni di acqua non dovute a negligenza dell'utente, ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte evidenziate da consumi anomali, il Gestore concede, previa regolare presentazione da parte dell'utente della richiesta, una agevolazione a parziale copertura dei maggiori consumi.

L'accesso a tale agevolazione è subordinato al rispetto della procedura definita all'interno dell'apposito Disciplinare, disponibile sul sito <http://www.comune.riolunato.mo.it/> nell'apposita sezione, e garantisce il rispetto dei livelli minimi di tutela definiti da ARERA con Delibera 218/2016/R/idr come modificata da Delibera 609/2021/R/idr, ovvero:

- Ciascun utente ha diritto ad accedere nuovamente all'agevolazione al massimo dopo 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- La tutela si applica anche alle fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- Nel periodo di applicazione della tutela sono garantite almeno le seguenti tutele di prezzo:
 - a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, il volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento è escluso dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione;
 - al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento viene applicata, per il servizio di acquedotto, una tariffa non superiore alla metà della tariffa base (fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%);
- in caso di perdita occulta è garantita l'applicazione delle modalità di rateizzazione indicate al paragrafo 7.2.

Qualora l'utente non avesse diritto alla suddetta agevolazione, poiché non sussistono le condizioni definite dal Disciplinare, potrà comunque richiedere la riduzione della quota di tariffa relativa ai servizi di fognatura e depurazione relativa al consumo eccedente registrato a causa della perdita occulta, presentando specifica richiesta attraverso il modulo domanda di agevolazione per il servizio di fognatura e depurazione, disponibile presso gli sportelli o sul sito web <http://www.comune.riolunato.mo.it/> <http://www.emiliambiente.it/> nell'apposita sezione.

7.5 Verifiche tecniche dei misuratori e rettifiche dei valori misurati

Il misuratore installato dal Gestore del S.I.I. per l'attivazione del contratto di fornitura e destinato alla contabilizzazione dei volumi da fatturare è di proprietà pubblica e soggetto alle attività di manutenzione di competenza esclusiva del Gestore. L'utente è considerato consegnatario del misuratore e dei relativi accessori posti all'interno del vano d'alloggiamento del misuratore stesso, pertanto dovrà provvedere, con la diligenza del buon padre di famiglia, affinché le suddette apparecchiature ed il tratto di derivazione esistente nella sua proprietà siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti ed è responsabile di qualunque manomissione o danno a loro arrecati anche da terzi o ignoti.

È fatto assoluto divieto all'utente di manomettere i sigilli predisposti dal Gestore al misuratore, nonché quelli apposti per la limitazione o la sospensione dell'erogazione dell'acqua nel caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi.

L'utente può chiedere al Gestore, in caso di anomalie, verifiche tecniche sul misuratore, presentando richiesta scritta attraverso la compilazione di apposito modulo messo a disposizione dal Gestore presso gli Sportelli fisici e sul proprio sito internet. Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, unitamente alle modalità con le quali comunica all'utente l'esito della verifica stessa, nonché le modalità di ricostruzione degli eventuali consumi non correttamente misurati.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore pari a 10 giorni lavorativi, conteggiati a partire dalla data di presentazione della richiesta da parte dell'utente.

La verifica del misuratore viene effettuata presso laboratorio metrico autorizzato, pertanto contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente. Nel caso in cui il misuratore fosse installato in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'utente finale, il Gestore dovrà proporre all'utente un appuntamento concordato. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

L'utente ha inoltre facoltà di assistere alle prove condotte dal laboratorio metrico, secondo le procedure da questi definite, le quali sono chiaramente indicate all'interno della modulistica di richiesta della verifica del misuratore.

La verifica verrà eseguita, secondo le disposizioni normative vigenti, alla portata permanente Q3 del misuratore che, per risultare regolarmente funzionante, non dovrà superare il limite di tolleranza in lettura superiore a +2% (D.Lgs n. 22 del 2/2/2007 e dal D.M. 30/10/2013, n. 155).

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore comunica per iscritto all'Utente l'esito di tale verifica, garantendo un tempo massimo di comunicazione dell'esito pari a 30 giorni dalla data di effettuazione della verifica. Tale comunicazione include copia del documento recante l'esito delle verifiche effettuate, rilasciato dal laboratorio metrico certificato che ha condotto tali verifiche.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) 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 sarà poi tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'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.

Qualora il misuratore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito web aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione del misuratore sono a carico del Gestore, il quale provvede altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, secondo le modalità indicate al paragrafo 7.4.

7.6 Verifica del livello di pressione

Il Gestore indica sul proprio sito web le modalità con cui l'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna.

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 finale e la data di intervento del Gestore. Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione pari a 10 giorni lavorativi. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

La verifica del livello di pressione viene effettuata dal Gestore attraverso idonea strumentazione (es. manometro, manografo ecc.). I valori di pressione rilevati al punto di consegna devono essere compresi nei limiti minimo e massimo identificati come livelli minimi standard del servizio, come indicati nel Regolamento SII.

Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi 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 nel tariffario pubblicato sul sito web aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione.

Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

Fase	Descrizione	Tempo standard
Intervento per la verifica del livello di pressione	A seguito di richiesta del cliente, il Gestore interviene sul posto per effettuare la verifica, con l'ausilio di idonea strumentazione.	10 giorni

Comunicazione dell'esito della verifica di pressione	A seguito del completamento della verifica, il Gestore è tenuto a comunicare l'esito della verifica al cliente. Se la verifica è condotta in presenza del cliente, tale obbligo si ritiene assolto con la firma dello stesso sul Verbale di attività.	10 giorni
--	---	-----------

7.7 Interessi di mora

Agli Utenti che non hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, il gestore può addebitare gli interessi di mora che decorrono dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento (D.lgs 9 ottobre 2002, n. 231 e s.m.i.).

Agli utenti finali diretti domestico residenti percettori di bonus e alle utenze non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, il gestore può richiedere unicamente:

- 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 applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente non percettore di bonus, in aggiunta agli importi di cui ai precedenti punti, unicamente il pagamento:

- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore;
- b) 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.

Agli utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture (cd. "buoni pagatori"), la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, verranno conteggiati i soli interessi legali per i primi 10 giorni oltre la data di scadenza.

Il valore degli interessi di mora applicati è quello previsto dalla vigente normativa.

Tipo di debitore	Decorrenza degli interessi di mora	Tasso di mora
Buon pagatore	Dall'undicesimo giorno post scadenza della fattura	T.U.R. + 3,5 per ogni giorno di ritardo
Cattivo pagatore	Dal giorno successivo la scadenza della fattura	

7.8 Deposito cauzionale

All'atto della stipulazione del contratto di fornitura, il Gestore può richiedere all'utente finale il versamento di un deposito cauzionale. Tale deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale ed è uno strumento che assicura al Gestore la copertura di una parte del "rischio morosità" rispondendo anche ad un principio di equità poiché l'onere della morosità ricade sulla generalità degli utenti del servizio.

Il deposito cauzionale applicato ai sensi dell'articolo 3, comma 3.1, del 86/2013/R/IDR e s.m.i. può essere così determinato:

1. per le utenze domestiche singole e non domestiche, in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
2. per le utenze domestiche singole e non domestiche, in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
3. per le utenze domestiche condominiali, pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa e definiti in base ad uno dei metodi indicati nei punti precedenti.

All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale, rateizzando nelle bollette successive, salvo diverso accordo tra le parti.

Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il Gestore sia a conoscenza e agli Utenti che abbiano attivato la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta (qualora comprese tra le modalità di pagamento) considerate forme di garanzia equivalenti applicate agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

Il deposito cauzionale deve essere restituito entro 30 giorni (non oltre 45) dalla cessazione degli effetti del contratto di fornitura qualora, effettuate le opportune verifiche, si riscontri la regolarità dei pagamenti da parte dell'utente. L'accredito della cauzione, fruttifera comprensiva degli interessi legali maturati, restituita per recesso contrattuale avverrà con versamento su conto corrente se attivo il RID ovvero con assegno bancario in assenza di tale modalità.

Mentre per gli utenti finali che passano ad una delle forme equipollenti consentite (domiciliazione bancaria, postale o pagamento tramite carta di credito) avviene nella prima fattura utile successiva al recepimento della variazione dall'avvenuta modifica.

Il Gestore all'atto del recesso non potrà richiedere alcuna documentazione attestante l'avvenuto versamento.

7.9 Bonus sociale idrico e bonus idrico integrativo

L'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto con la delibera 897/2017 il Bonus Sociale Idrico, al fine di sostenere le famiglie (ovvero: unicamente le utenze domestiche residenti) in condizione di disagio economico e/o fisico come definito garantendo loro un risparmio sulla spesa annua del servizio idrico integrato: il Bonus consente infatti di disporre gratuitamente dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione su di un quantitativo minimo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali pari a 50 litri giorno a persona, corrispondenti a 18,25 mc di acqua all'anno pro-capite.

Dal 1° gennaio 2021 tutti i cittadini/nuclei familiari che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc.) e che risultano in condizione di disagio economico, sono automaticamente ammessi al procedimento per il riconoscimento dell'agevolazione dei bonus sociali.

Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, dunque, è necessario e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus, oppure risultare titolari di Reddito/Pensione di cittadinanza. I requisiti per beneficiare dei bonus sociali sono pubblicati sul sito ARERA al seguente link: https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm.

In ogni anno solare, per ogni nucleo familiare che, sulla base della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) presentata, risulta in condizioni di disagio economico:

- l'INPS invia al Sistema Informativo Integrato gestito dalla società Acquirente Unico S.p.A., i dati tratti, dalla DSU, che sono strettamente necessari per le verifiche di ammissibilità all'agevolazione; la trasmissione dei dati avviene nel rispetto della normativa sulla privacy e delle modalità definite dall'Autorità;
- il Sistema Informativo Integrato verifica che nessuno dei componenti del nucleo familiare ISEE sia già beneficiario di un bonus sociale elettrico/gas/idrico per lo stesso anno di competenza della DSU;
- Dopo aver verificato positivamente che il nucleo familiare non risulti già beneficiario di un bonus idrico per l'anno di competenza della DSU, il SII trasmette i dati rilevanti al Gestore del servizio idrico competente per il territorio nel quale è localizzata l'abitazione del nucleo familiare (indicato nel Quadro B della DSU);
- sulla base di questi dati, il Gestore Idrico competente ricerca nei suoi archivi un contratto di fornitura idrica intestato a uno dei codici fiscali dei componenti del nucleo familiare (fornitura diretta):
 - o se individua un contratto di fornitura diretta intestato ad uno dei componenti del nucleo familiare, provvede a verificare che la fornitura abbia le caratteristiche previste dalla regolazione; in caso di esito positivo di tali verifiche, il bonus sociale viene erogato direttamente in bolletta, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;

- o se NON individua alcun contratto di fornitura idrica intestato ad uno dei componenti del nucleo familiare MA, in base ai dati che il Gestore ha ricevuto dal Sistema Informativo Integrato, il nucleo risulta titolare di un contratto di fornitura di energia elettrica per usi domestici e attivo, il Gestore idrico provvede ad erogare il bonus idrico in un'unica soluzione, con assegno circolare non trasferibile intestato al dichiarante la DSU o altra modalità tracciabile, assumendo che il nucleo familiare usufruisca anche di una fornitura idrica condominiale;
- o se NON individua alcun contratto di fornitura idrica intestato ad uno dei componenti del nucleo familiare e il nucleo familiare ISEE NON risulta titolare di un contratto di fornitura di energia elettrica per usi domestici attivo in base ai dati che il Gestore ha ricevuto dal Sistema Informativo Integrato, il bonus sociale idrico non viene erogato.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in presenza di un bonus in corso di erogazione, la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione verrà liquidata nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Per gli utenti diretti, in caso di morosità del beneficiario, il Gestore tratterrà la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora, come evidenziato nella comunicazione di costituzione in mora.

L'ammontare del bonus sociale riconosciuto ad ogni utenza viene calcolato secondo le modalità stabilite da ARERA, secondo il criterio pro-capite, applicando le tariffe vigenti. Le tariffe applicate vengono automaticamente aggiornate in corrispondenza di ogni aggiornamento tariffario.

Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, potranno trovare applicazione solo a partire dal successivo periodo di rinnovo, salvo che l'utente presenti al gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni, come previsto dall'art. 3, c. 6, del TICS. In tal caso, il gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza all'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICS. L'autocertificazione presentata dall'utente deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del D.P.R. n. 445/2000, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporta una modifica della condizione di disagio economico e sociale.

L'utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo ISEE, che nel corso del periodo di agevolazione divenga utente diretto non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

A livello regionale, l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per il Servizio Idrico e i Rifiuti (ATERSIR) prevede l'erogazione di un ulteriore bonus idrico detto "integrativo", riconosciuto ai medesimi soggetti aventi diritto al Bonus nazionale, e quantificato in misura del 50% della tariffa di fognatura e il 50% della tariffa di depurazione proporzionati ad un consumo minimo teorico pari a 18,25 mc pro-capite all'anno. Il bonus integrativo è riconosciuto con le medesime modalità sopra indicate.

Entrambi i bonus sono evidenziati nel dettaglio del calcolo dei corrispettivi in bolletta mediante specifica dicitura, chiaramente identificabile.

8 GESTIONE DELLA MOROSITÀ

8.1 Definizione dello stato di morosità

In caso di mancato pagamento, decorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità verso il soggetto che ha sottoscritto il contratto di fornitura con il Gestore (intestatario del contratto di fornitura, legale rappresentante per forniture ad Aziende, Amministratore condominiale per utenze centralizzate, ecc.). In tal caso il Gestore invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi 30 giorni dalla data di spedizione della raccomandata.

Qualora sia presentata una richiesta di subentro o di voltura che abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico il cui intestatario si trova in stato di morosità, all'utente finale subentrante non può essere attribuita alcuna morosità pregressa salve le eccezioni previste dalla legge.

L'eventuale procedura di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura verrà avviata in presenza di un importo insoluto pari o superiore a €100.

8.2 Sollecito bonario di pagamento

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore può inviare all'utente - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del paragrafo 8.2 - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportate almeno le seguenti informazioni:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo paragrafo 9.3;
- l'indicazione delle ulteriori procedure che il Gestore si riserva di adottare in caso del perdurare dello stato di morosità;
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di comunicazione;
- i recapiti del gestore ai quali l'utente può comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro scadenza, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato (come indicato al successivo par.8.5), o è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento secondo quanto previsto al paragrafo 7.2.

8.3 Costituzione in mora dell'utente

Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad evidenziarli separatamente in bolletta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), fornendo altresì specifica comunicazione in merito alla possibilità di prescrizione.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

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; tale comunicazione dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- Il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);

- Il riferimento al precedente sollecito bonario inviato;
- l'indicazione del termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, che non potrà essere inferiore a quaranta (40) giorni solari (o compiuta giacenza) dal ricevimento del sollecito bonario di cui al paragrafo 8.2);
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, la quale dovrà essere fissata in un tempo congruo rispetto alla data di comunicazione della costituzione in mora;
- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora (come da paragrafo 8.4);
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento (indicate al paragrafo 8.5);
- le modalità e tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i casi in cui l'utente finale ha diritto all'indennizzo automatico (indicati al paragrafo 8.10);
- i recapiti a cui l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore è infondata (come indicato al precedente periodo) oppure è parzialmente errata in quanto trattasi di utenza non disalimentabile);
- il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancor erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Nella comunicazione di costituzione in mora, il Gestore informa inoltre l'utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, avverrà la sospensione/limitazione/disattivazione del servizio, la data a partire dalla quale tale sospensione potrà essere effettuata e la modalità con cui verrà praticata.

Il gestore potrà richiedere all'utente, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e anche:

- i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario e della costituzione in mora;
- gli interessi di mora calcolati applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%.

I costi delle operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata, ovvero del temporaneo distacco e del successivo ripristino/riattivazione della fornitura, sono a carico dell'utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità. Tali spese di installazione e rimozione del dispositivo di limitazione della portata e della pressione, ovvero del distacco dell'utenza, sono indicate nel prezzario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal Gestore, previa approvazione dell'Autorità, disponibile sul sito <http://www.comune.riolunato.mo.it/>.

La fornitura non può essere sospesa/limitata o disattivata nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto;
- per mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Gestore;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- nei casi di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente;
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro 6 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'utente.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo paragrafo 8.4, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a venti (20) giorni solari dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

8.4 Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

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.

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 di cui al precedente paragrafo 8.3.

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.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi del paragrafo 7.7;
- 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.

8.5 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 attraverso l'invio o la consegna presso gli sportelli dell'attestazione di avvenuto pagamento. Il Gestore mette a disposizione dell'utente, oltre al numero di fax 0536 75324, una casella di posta elettronica (comune@cert.comune.riolunato.mo.it) a cui l'utente può inviare comunicazione ed attestazione di avvenuto pagamento. Tutti i recapiti sono disponibili sul sito web <http://www.comune.riolunato.mo.it>.

La comunicazione di avvenuto pagamento 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.

8.6 Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo qualora Il Gestore abbia provveduto:

- a) alla comunicazione di costituzione in mora dell'utente finale;
- b) all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) e siano decorsi i termini di cui al paragrafo 9.3, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

Oltre a queste condizioni, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) 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;
- b) 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);
- c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti domestici non disalimentabili:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
 - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
 - Il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione.
- b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
 - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
 - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili, il gestore può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, nel caso in cui:

- a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa.

Nel caso di utenze condominiali il gestore non può limitare/sospendere/disattivare la fornitura se l'utenza condominiale effettua un pagamento parziale entro la scadenza indicata nella costituzione di messa in mora, in un'unica soluzione, pari ad almeno la metà dell'importo complessivo dovuto.

Se trascorsi 6 mesi dall'avvenuto pagamento parziale non viene saldato il dovuto il gestore può procedere con gli interventi di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura.

Nel caso di utenze condominiali, il Gestore e l'Ente di governo dell'ambito, promuovono - ove tecnicamente fattibile ed economicamente sostenibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- a) l'utente ha effettuato il pagamento dandone comunicazione al gestore ovvero ha inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei termini previsti nel presente documento;

- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del S.I.I.;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, tranne nel caso si tratti di utenze condominiali con il solo misuratore centralizzato, 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.

8.7 Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile

Il gestore non può mai intervenire con la sospensione/disattivazione della fornitura di utenze non disalimentabili.

Si considerano utenti finali non disalimentabili, pur in presenza dello stato di morosità:

- a) ospedali e strutture ospedaliere;
- b) case di cura e di assistenza;
- c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
- d) carceri;
- e) istituti scolastici di ogni ordine e grado;
- f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio"), anche individuate dall'ARERA tra gli usi pubblici non disalimentabili;
- g) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico;
- h) eventuali ulteriori categorie sociali deboli individuate dall'ATERSIR. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi dell'art. 3 del DPCM 29 agosto 2016.

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nel presente capitolo;
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) l'utente non ha effettuato il pagamento entro i termini indicati nella costituzione di messa in mora e non ha inoltrato richiesta di rateizzazione.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
- b) quando l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
- c) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

8.8 Modalità di sospensione del servizio

In caso di morosità, per le utenze di tipo domestico disalimentabili la sospensione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura: le apparecchiature per la limitazione della portata/pressione utilizzate garantiscono il mantenimento di una fornitura minima essenziale pari a 50 litri al giorno per abitante conforme alle indicazioni dell'OMS. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi del DPCM 29 agosto 2016.

Nel caso in cui il Gestore, a seguito di opportuna attività di verifica, identifichi motivazioni di carattere tecnico che rendono inefficace il funzionamento dello strumento di limitazione di portata, il gestore, prima di procedere alla sospensione, deve inviare all'utente una comunicazione in cui sono indicate le motivazioni per le quali risulta tecnicamente impossibile procedere alla limitazione. Una volta inviata questa comunicazione, il gestore può procedere con la sospensione della fornitura.

Oltre alle ipotesi previste nei precedenti paragrafi, la fornitura del servizio non può essere sospesa o limitata: nei giorni di venerdì, prefestivi e festivi e in caso di comprovata grave malattia dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano non autosufficiente.

Tempo minimo di preavviso prima della limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura	Il preavviso di limitazione della fornitura è contenuto nella comunicazione di costituzione in mora. Una volta trascorso il termine ultimo per il pagamento, indicato nella comunicazione di costituzione in mora, senza che l'utente abbia provveduto a saldare il debito, dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, il Gestore può procedere con la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura.
Tempo massimo di pagamento a decorrere dal preavviso	Non può essere inferiore a venti (20) giorni solari dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora.
A quali soggetti non si applica la sospensione/limitazione della fornitura	<ul style="list-style-type: none">• Utenze ad uso domestico residente che beneficiano del bonus acqua;• utenze ad "uso pubblico non disalimentabile" (es. scuole, ospedali, ecc.)
Quando non si applica la sospensione/limitazione della fornitura	<ul style="list-style-type: none">• se l'importo non pagato riguarda servizi diversi dal servizio idrico

8.9 Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata, limitata o sospesa per morosità dell'utente finale a seguito del ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore con le modalità indicate al paragrafo 8.5.

Il tempo massimo per il ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità è pari a 2 giorni feriali. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno successivo.

8.10 Indennizzi legati al processo di gestione morosità

Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- in tutti i casi in cui abbia sospeso o disattivato la fornitura per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- 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 (fanno eccezione i casi in cui sia stata rilevata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, installati ovvero laddove l'utente finale non abbia provveduto ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa);
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità indicate al paragrafo 9.5.

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 previste nel presente documento;
- c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al capitolo 3.4 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

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 del presente paragrafo.

9 ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA

9.1 Riattivazione della fornitura idrica a seguito di erroneo distacco

In caso di erroneo distacco, l'utente può contattare il numero verde di pronto intervento per segnalare il disservizio: la riattivazione del servizio dovrà avvenire entro 6 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'utente. Il Gestore risarcirà gli eventuali danni materiali subiti dall'utente finale a cui corrisponderà comunque un indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo 3.4.

10 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

10.1 Aspetti generali

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24 e in tutti i giorni dell'anno.

La mancanza o l'interruzione del servizio può essere imputabile:

- Ad eventi comprovati di forza maggiore;
- Ad Interventi programmati e manutenzioni, necessari per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio;
- A caso fortuito;
- Ad Interventi non programmati, legati ad esempio a guasti o rotture accidentali imprevedibili
- A crisi quali-quantitativa.

In caso di interruzioni della fornitura idrica di durata pari o superiore a 24 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza; per l'attivazione di tale servizio, il gestore ha un tempo massimo di 48 ore calcolato a partire dal momento in cui si è verificata l'interruzione.

Nei casi di calamità naturali, le attività saranno condotte sotto il coordinamento della Protezione Civile.

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

I tempi massimi per l'eliminazione di eventuali disagi all'utente, per l'avvio dei lavori di riparazione di eventuali guasti ed il ripristino del servizio acquedottistico e fognario, sono definiti all'interno della convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, disponibile sul sito web del gestore e sul sito web di Atersir.

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

10.2 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, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio ad un operatore. Il Servizio telefonico di pronto intervento deve rispettare gli standard di qualità indicati al paragrafo 5.6.

Il servizio telefonico di pronto intervento registra tutte le chiamate telefoniche ricevute ed è in grado di fornire al segnalante istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

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*;

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

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

Il servizio di pronto intervento ha facoltà di intervenire solamente nel caso di segnalazioni che si riferiscano a reti ed impianti affidati al Gestore.

In caso di pericolo per la salute umana dovuto alla qualità dell'acqua in erogazione o di necessità di messa in sicurezza stradale, il Gestore dà in ogni caso garanzia di Intervento immediato (coincidente con i tempi di trasferimento dei propri addetti dalla sede operativa più prossima al luogo del guasto a partire dalla segnalazione ricevuta).

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

Nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.

10.3 Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati

a. Tempo e modalità 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 (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- avviso diretto agli utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici o presso i punti di raccolta dei rifiuti;
- 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 deve contenere indicazione della data e ora di inizio dell'interruzione e la sua durata prevista, con esplicitazione di eventuali servizi sostitutivi eventualmente attivati dal Gestore in caso di interruzioni di durata superiore alle 24 ore.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) si misura in ore dal momento in cui viene avvisato ciascun utente finale al momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso; a questo indicatore di qualità tecnica del servizio è associato uno standard di tipo specifico, pertanto in caso di mancato rispetto del livello di qualità verrà erogato indennizzo automatico agli utenti interessati, secondo le modalità indicate al paragrafo 10.5.

Eventuali segnalazioni sulla presenza di una interruzione della fornitura possono essere fatte pervenire al Gestore direttamente al numero verde di pronto intervento. In caso di reclami per mancato preavviso in caso di interruzione programmata o per mancato rispetto della durata prevista dell'interruzione potranno essere segnalati all'indirizzo comune@cert.comune.riolunato.mo.it.

b. Durata massima della singola sospensione programmata

La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

La singola sospensione programmata del servizio non deve superare le 24 ore, misurando questo termine in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione programmata al momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

A questo indicatore di qualità tecnica del servizio è associato uno standard di tipo specifico, pertanto in caso di mancato rispetto del livello di qualità verrà erogato indennizzo automatico agli utenti interessati, secondo le modalità indicate al paragrafo 9.5.

c. Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il 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: il Gestore è infatti tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro un tempo massimo pari a 48 ore, laddove la sospensione del servizio idropotabile si protragga tanto a lungo.

A questo indicatore di qualità tecnica del servizio è associato uno standard di tipo specifico, pertanto in caso di mancato rispetto del livello di qualità verrà erogato indennizzo automatico agli utenti interessati, secondo le modalità indicate al paragrafo 11.5.

10.4 Interventi in caso di crisi idrica

La crisi della risorsa idrica può essere:

- Qualitativa, ovvero consistente nel superamento di uno o più dei parametri di legge previsti per il consumo umano, che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità da parte dell'Autorità territorialmente competente;
- Quantitativa, ovvero consistente nella carenza della risorsa idrica in misura tale da non consentire l'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

In caso di crisi idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi (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.

10.5 Indennizzi automatici per violazione degli standard specifici di qualità tecnica

In caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), 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.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto.

Oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al capitolo 3.4 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR.

11 INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE

11.1 Accesso agli atti e alla documentazione

Il Gestore rende disponibile agli utenti l'accesso alle informazioni relative allo svolgimento del Servizio in proprio possesso, siano esse di carattere generale o specifico, secondo le seguenti modalità:

- le procedure per presentare richieste di servizio, nonché la relativa modulistica, sono rese liberamente accessibili sul sito web <http://www.comune.riolunato.mo.it/>; sono altresì reperibili presso gli sportelli fisici o possono essere richieste a mezzo email o telefonicamente;
- le informazioni specifiche per singolo utente finale (es. copia contratto, copia fatture ecc.) possono essere richieste all'Ufficio Tributi, telefonicamente o direttamente presso l'Ufficio, previa identificazione del richiedente, attraverso la richiesta dei codici del contratto di riferimento; tali informazioni potranno essere reperite direttamente dal cliente utilizzando lo Sportello Online, con accesso tramite SPID, qualora attivato;
- eventuali ulteriori richieste di accesso agli atti, intese come richieste di accesso civico agli atti che il Gestore è tenuto a pubblicare sul proprio sito web ai sensi del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i potranno essere presentate seguendo la procedura indicata sul sito <http://www.comune.riolunato.mo.it/>.

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale. Il tempo massimo per la risposta alle richieste scritte di informazioni è considerato standard di tipo specifico, pertanto il suo mancato rispetto è soggetto ad indennizzo automatico secondo le modalità riportate al paragrafo 3.4.

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

Informazioni richieste	Contatti	Tempo di risposta
Informazioni relative al proprio contratto di fornitura, modalità di presentazione delle richieste contrattuali, informazioni o chiarimenti sulle bollette	comune@cert.comune.riolunato.mo.it tributi@comune.riolunato.mo.it	30 giorni lavorativi
Accesso civico semplice o generalizzato ai documenti detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni ai sensi del D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza)	comune@cert.comune.riolunato.mo.it	30 giorni lavorativi

11.2 Informazione sistematica del Gestore

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli utenti finali attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli e newsletter, chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle

modalità di lettura dei misuratori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;

- cura i rapporti con l’Autorità, i Comuni, le Circostrizioni, il Comitato consultivo degli utenti, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, l’Azienda regionale di vigilanza per i servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell’ambiente, alla prevenzione e riduzione dell’inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell’acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo regionale degli utenti e dei portatori di interesse di cui all’art. 15 della L.R. 23 dicembre 2011, n. 23;
- si raccorda con l’attività del Comitato consultivo regionale al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell’accesso ai servizi;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo regionale, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell’acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall’Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr;
- fornisce con cadenza almeno annuale a tutte le utenze indirette, ovvero sottese ad un contratto di tipo condominiale, informativa specifica circa i consumi dell’utenza raggruppata e gli importi ad essa fatturati negli ultimi 12 mesi, le modalità ed i contatti del gestore;
- mette a disposizione delle utenze condominiali uno strumento di calcolo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta, secondo i criteri stabiliti nel TICS.

12 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL’UTENTE FINALE

12.1 Informazioni da comunicare all’Autorità e all’Ente di Governo d’Ambito

Ogni anno, il Gestore comunica ad ARERA e ad Atersir una serie di dati ed informazioni definite all’interno delle specifiche delibere ARERA; a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: la numerosità delle utenze servite al 31 dicembre dell’anno precedente e la loro tipologia; il numero, la tipologia e l’età dei misuratori di utenza; i livelli di prestazione raggiunti per ciascun indicatore di qualità contrattuale e tecnica definito, la numerosità delle prestazioni fuori standard, gli indennizzi erogati e quelli dovuti; il numero e la tipologia di letture dei misuratori acquisite ai fini della fatturazione dei consumi all’utenza; la consistenza delle reti ed impianti gestiti.

L’Autorità e l’Ente di governo dell’ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati forniti dal gestore con lo scopo di:

- Effettuare controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento;
- Effettuare pubblicazioni, anche comparative, delle informazioni e dei dati forniti, per il monitoraggio complessivo dello svolgimento del servizio.

12.2 Informazioni all’utente finale

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

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

13 RECLAMI E CONTROVERSIE

13.1 Procedura di presentazione dei reclami scritti

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo scritto entro i tempi fissati dalla presente Carta. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo deve essere presentato dall'utente per iscritto (mediante consegna diretta, mezzo posta, via fax, posta elettronica, ovvero anche altre modalità messe a disposizione dal Gestore), eventualmente avvalendosi dell'assistenza del Comitato consultivo degli utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Il Gestore ha istituito canali di contatto dedicati ai quali l'utente può rivolgersi per presentare un reclamo 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 di servizio, e dà ad essi piena pubblicità, indicandoli sia in bolletta che sul sito <http://www.comune.riolunato.mo.it/>. In caso un reclamo scritto sia erroneamente inviato dall'utente finale ad un diverso recapito del Gestore, questi è tenuto a far pervenire ai contatti dedicati il reclamo ricevuto entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, poiché il tempo di risposta ai reclami scritti viene computato a partire dalla data di ricevimento del reclamo ad uno degli indirizzi di posta dedicati.

Il Gestore rende disponibile sia nell'home page del proprio sito internet, in modalità anche stampabile, sia presso gli sportelli fisici un modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'utente finale, nel quale sono specificate le informazioni minime necessarie alla corretta gestione del reclamo, ovvero:

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

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

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

In tutti i casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

In tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall'utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, il gestore la classifica sempre come reclamo scritto. Non vanno classificati, ma semplicemente allegati alla prima richiesta i casi di sollecito o di

reiterazione di una segnalazione scritta già inviata, qualora siano stati trasmessi entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

13.2 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti, in modo motivato, chiaro e comprensibile, *entro 30 giorni* dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste all'art. 13.1 della presente Carta.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, 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.

Nel caso in cui la risposta scritta non estingua il reclamo, questa dovrà riportare le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni:

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

Per maggior dettaglio sulle modalità di gestione e risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, si rimanda al paragrafo 7.3.

13.3 Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui paragrafo 13.1; nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui paragrafo 13.1 trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

- è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione per ciascun reclamo e per ciascun utente finale le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico;

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

13.4 Modalità di ricorso

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

Il gestore, sul proprio sito internet e nella risposta al reclamo, deve specificare all'utente finale, che, se non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta, può:

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

14 TARIFFA

Il Gestore sta provvedendo a predisporre un piano di aggiornamento del sistema di misurazione dei consumi al fine di ottimizzare il servizio all'utente nell'ottica di un consumo responsabile e sostenibile. Nelle more di installazione e attivazione dei nuovi misuratori, nel caso di utenze per le quali non sia disponibile la misura dei consumi, il gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore, utilizzando un canone a forfait.

14.1 Come viene determinata

La tariffa è il corrispettivo riconosciuto al gestore per lo svolgimento delle attività riconducibili al Servizio Idrico Integrato (S.I.I.). Attraverso le tariffe fatturate in bolletta vengono coperti i costi efficienti del servizio. Infatti, sebbene la materia prima, ovvero la risorsa idrica sia pubblica e gratuita, per renderla disponibile è necessaria una complessa rete di infrastrutture composta da grandi acquedotti di adduzione, da serbatoi e da reti di distribuzione la cui costruzione e relativa gestione è invece onerosa. Non solo, le acque reflue scaricate devono essere coltivate e

depurate prima di essere restituite all'ambiente, pertanto vengono convogliate attraverso le fognature ai depuratori, impianti complessi e indispensabili per proteggere l'ambiente dall'inquinamento.

I costi del servizio possono essere classificati in due macro categorie: i costi operativi e i costi di investimento. I costi operativi sono quelli per la gestione operativa degli impianti, quali - a titolo esemplificativo - i costi di energia per far funzionare le pompe di sollevamento o i costi del personale. I costi di investimento sono invece quelli relativi alla manutenzione delle reti e degli impianti, necessarie per mantenere la loro funzionalità nel tempo, e quelli per la realizzazione dei nuovi impianti laddove necessari.

Le modalità per il calcolo della tariffa media applicata all'utente ovvero i criteri di calcolo delle componenti di costo ammesse in tariffa sono definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). ATERSIR applica i criteri definiti dalla Autorità e calcola la entità delle componenti di costo ammesse in tariffa e di conseguenza le variazioni percentuali annua da applicare all'articolazione tariffaria; la tariffa così determinata è poi approvata da ARERA.

In base alla Convenzione di affidamento del S.I.I. il Gestore è il soggetto deputato alla riscossione della tariffa.

14.2 Articolazione tariffaria

La tariffa finale applicata agli utenti si articola nelle componenti relative ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in relazione ai servizi effettivamente erogati all'utente (utenti allacciati all'acquedotto ma non serviti dalla pubblica fognatura ovvero non obbligati all'allacciamento a tali servizi pagano solo la quota di tariffa relativa al servizio acquedotto).

Per il servizio acquedotto la tariffa risulta costituita da:

- una quota fissa la cui entità è determinata in funzione dei consumi medi annuali (crescente in proporzione ai consumi), applicata a ciascuna unità immobiliare servita;
- una quota variabile proporzionale ai consumi dell'utente (misurati dal misuratore installato dal gestore del S.I.I., come da contratto di utenza) e calcolata attraverso l'applicazione di tariffe unitarie differenziate per scaglioni di consumo (in generale le tariffe risultano crescenti per gli scaglioni corrispondenti ai consumi maggiori)

Le tariffe unitarie del servizio acquedotto risultano inoltre differenziate per tipologia di utenza (domestica, non domestica ecc.).

Le tariffe di fognatura e depurazione risultano differenziate per le seguenti categorie di utenza:

- alle utenze di tipo domestico (ovvero utenze non domestiche che danno luogo a scarichi assimilabili agli scarichi domestici) si applica un corrispettivo calcolato proporzionalmente ai volumi che usufruiscono di tali servizi, attraverso l'applicazione di tariffe unitarie costanti (indipendenti dai volumi fatturati). Per la valutazione del volume da contabilizzare su applica in generale il dato misurato dal misuratore installato sull'allaccio dell'acquedotto.
- alle utenze di tipo industriale ovvero caratterizzate da processi di lavorazione che danno luogo a scarichi che per qualità e quantità non possano essere considerati assimilabili a scarichi di natura domestica si applica una tariffa calcolata sulla base di un algoritmo di calcolo definito dal Titolo IV dell'Allegato A alla Delibera ARERA 665/2017/R/idr. Tale metodologia, in applicazione del principio "chi inquina paga", commisura la tariffa ai costi di depurazione effettivamente sostenuti dal gestore che risultano proporzionali al carico inquinante del refluo immesso in pubblica fognatura.

A queste, si sommano le componenti perequative (UI) definite dall'Autorità, che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri utenti e sono destinate rispettivamente:

- la componente UI1, alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici;
- la componente UI2, per la promozione della qualità contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;

- la componente UI3, alla copertura dei costi del bonus acqua. Questa componente è applicata alla sola quota variabile di acquedotto, fognatura, depurazione a tutte le utenze diverse da quelle che beneficiano del bonus;
- la componente UI4, alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche.

È inoltre definita un'ulteriore componente tariffaria chiamata strumento allocativo, introdotta ai sensi dell'articolo 17.1 della Delibera ARERA 580/2019/R/idr (MTI-3), applicata dal 1° gennaio 2020 ai consumi dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, destinata alla copertura dei meccanismi incentivanti di premialità per la qualità tecnica e contrattuale del S.I.I.

La tariffa viene aggiornata annualmente da ATERSIR in base alle indicazioni di ARERA.

Il dettaglio delle tariffe applicate per servizio e tipologia di utenza è disponibile sul sito web <http://www.comune.riolunato.mo.it/> nell'apposita sezione.

14.3 Variazioni tariffarie e modalità di informazione

Ogni variazione tariffaria è determinata dall'Agenzia ed approvata con la metodologia precedentemente descritta, secondo le regole definite da ARERA nel Metodo Tariffario vigente.

Il Gestore informa gli utenti finali su ogni variazione/aggiornamento tariffario attraverso specifiche informative riportate in bolletta, nonché attraverso i principali mezzi di comunicazione (newsletter, sito web, ecc.)

15 APPENDICI

15.1 Tabella riassuntiva standard generali e specifici di qualità e relativi indennizzi

(Del. 655/2015 – Del. 917/2017 – Del. 218/2016 – e s.m.i.)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo automatico o base di calcolo
		(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		
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 massimo di preventivazione per allaccio fognario 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 massimo 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 completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo 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 della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro

misuratore				
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a 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 dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo 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
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 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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
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 annui	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi		

		> 3000 mc		
SR Periodicità di lettura della misura	Specifico Standard Raccolta	SR1 2/anno se consumi medi fino a 3000mc SR2 3/anno se consumi medi oltre 3000mc	N° minimo di tentativi di raccolta della misura in base ai consumi medi annui dell'utente finale	30 euro
SP Preavviso tentativo raccolta misura	Specifico Standard Preavviso	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	30 euro
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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico o base di calcolo
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro
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'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
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	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.	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.	30 euro

Tabella riassuntiva indennizzi morosità (Del 311/2019, All. A, REMSI e s.m.i.)

<p>Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico:</p>	<p>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 (eccetto in caso di comprovata manomissione misuratore o mancato saldo nei 24 mesi precedenti la costituzione in mora) 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 come da Art. 6.</p>	<p>30 euro</p>
<p>E qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora:</p>	<p>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 al precedente Articolo 5; d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento</p>	<p>10 euro</p>

15.2 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 finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di consegna alla fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità (o ARERA)** è l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **bonus sociale idrico** è il bonus idrico istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016;
- **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;
- **Csea o Cassa** è la Cassa Servizi Energetici Ambientali;
- **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 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;

- **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.);
- **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 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 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;
- **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 finale;
- **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **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;
- **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;
- **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;
- **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 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, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, 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 finale 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 finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **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 nn 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;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione 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;
- **tipologie 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 All.A)
- **utente diretto** è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;
- **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;
- **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale di cui al successivo Articolo 2, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura.
- **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;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente elenco, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

15.3 Indirizzi utili

Gestore COMUNE DI RIOLUNATO
Indirizzo sede legale-amministrativa: via Castello n.8 - 41020 Riolunato (Modena)
Sito Web http://www.comune.riolunato.mo.it/
Numero Verde – pronto intervento (in attivazione)
Sportello Utente Indirizzo: via Castello n.8 - 41020 Riolunato (Modena)
Sportello Utente Orario Apertura: da lunedì a sabato 8:00 - 13:00
Sportello Utente Telefono : tel. 0536-75119 int.17 da lunedì a sabato 8:00 - 13:00 - Fax 0536- 75324
L'utente può rivolgersi ai seguenti recapiti per richieste di informazioni sul servizio, bollette, reclami, etc. Sportello Utente Mail: tributi@comune.riolunato.mo.it - Pec: comune@cert.comune.riolunato.mo.it
Ufficio Tecnico: mail: lavoripubblici@comune.riolunato.mo.it - Pec: comune@cert.comune.riolunato.mo.it
Accesso agli atti 0536 75119 int. 11 -Pec: comune@cert.comune.riolunato.mo.it

15.4 Indirizzi utili per la tutela degli utenti finali

Di seguito si riportano i riferimenti ai quali è possibile reperire gli indirizzi ed i recapiti utili per la tutela degli utenti finali:

- Comitato Consultivo Utenti
- FEDERCONSUMATORI
- Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (ADICONSUM)
- CITTADINANZATTIVA
- CONFCONSUMATORI
- Sportello Conciliazione Camera di Commercio
- Giudice di Pace

15.5 Documenti di regolazione del servizio idrico integrato

I principali strumenti di regolazione del S.I.I. (es. Carta, Regolamenti del Servizio, ecc.) sono consultabili sul sito web del gestore (<http://www.comune.riolunato.mo.it/>).

15.6 Modalità di autolettura del misuratore

A seguito dell'installazione e attivazione dei misuratori, l'Utente finale ha la possibilità di comunicare regolarmente al Gestore del servizio idrico l'autolettura del proprio misuratore in modo da fornire le informazioni utili a fatturare il proprio effettivo consumo, evitando le bollette di conguaglio. Tenere monitorato l'andamento dei propri consumi è inoltre il primo modo per accorgersi subito di eventuali perdite

Come comunicare le autoletture:

- via SMS o via Whatsapp, inviando al numero reperibile sulle fatture o sul sito del gestore, attivo a questo scopo 7 giorni su 7 e 24 ore su 24, un messaggio di testo con le seguenti caratteristiche: numero utenza/spazio/matricola misuratore/spazio/lettura misuratore (ad esempio: 1234561 0000153 155). Nel caso di Whatsapp, è sufficiente inviare al numero del Gestore una foto in cui siano ben evidenti il numero di matricola del misuratore e la lettura;
- direttamente presso gli sportelli, consegnando l'apposita cartolina di autolettura compilata.

Poiché il Gestore, di norma, emette fatture semestrali per la maggior parte delle utenze, è bene comunicare l'autolettura ogni cinque mesi, e precisamente:

- inizio fine maggio/giugno
- inizio fine novembre/dicembre

15.7 Indicazioni per il corretto uso della risorsa idrica

Il Gestore pubblica periodicamente sul proprio sito web informative specifiche dedicate al corretto utilizzo ed al risparmio della risorsa idrica. Per maggior dettaglio si rimanda al sito web.



HERA S.p.A.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ATO 4 MO

(Dicembre 2023)

SOMMARIO

TITOLO I INTRODUZIONE.....	4
1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ TEMPORALE	5
TITOLO II – PRINCIPI GENERALI.....	5
2.1 EGUALIANZA	5
2.2 IMPARZIALITÀ	6
2.3 PARTECIPAZIONE.....	6
2.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
2.5 CORTESIA.....	6
2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	6
2.8 QUALITÀ E TUTELA DELL’AMBIENTE	6
2.9 PRIVACY	7
2.10 ACCESSO UNIVERSALE ALL’ACQUA	7
TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI	7
3.0 LIVELLI TECNICI MINIMI (STANDARD) DI FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO.....	8
SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI	9
3.1 GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	9
3.2 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI FISICI	9
3.3 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI	9
3.4 AREA CLIENTI SITO E AREA RISERVATA	9
3.5 SERVIZIO INFORMAZIONI E SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E PER CORRISPONDENZA.....	10
3.6 TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO	10
3.7 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	10
3.8 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	11
3.9 RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	11
3.10 PROCEDURE DI RECLAMO.....	12
3.11 RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI.....	12
3.12 MODALITÀ DI RICORSO	13
3.13 CONCILIAZIONE PARITETICA.....	13
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	14
4.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE.....	14
4.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL’ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA	15
4.3 TEMPO PER L’ATTIVAZIONE, LA RIATTIVAZIONE E IL SUBENTRO DELLA FORNITURA	16
4.4 REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ	16
4.4.1 PROCEDURA AMMINISTRATIVA PER LA RISOLUZIONE DELLA MOROSITÀ.....	16
4.4.2 PROCEDURA OPERATIVA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	18
4.4.3 ATTIVAZIONE DI UN NUOVO PUNTO DI FORNITURA SU RICHIESTA DI UN UTENTE MOROSO O SUBENTRO/VOLTURA SU PUNTO DI CONSEGNA O DI SCARICO DI	

PRECEDENTE UTENZA MOROSA.....	19
4.4.4 RIATTIVAZIONE IN PRESENZA DI MOROSITÀ.....	19
4.4.5 INDENNIZZI LEGATI AL PROCESSO DI GESTIONE DELLA MOROSITÀ.....	20
4.5 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA.....	20
4.6 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	21
4.7 VERIFICA TECNICA DEI MISURATORI.....	21
4.8 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	22
4.9 APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	23
4.10 PRONTO INTERVENTO	24
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	25
5.1 SERVIZIO DI MISURA DEI CONSUMI, FATTURAZIONE ED INFORMAZIONE DEI CONSUMI ANOMALI.....	25
5.2 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA	27
5.3 FATTURAZIONE	27
5.4 ONERI DI SPEDIZIONE	28
5.5 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO	28
5.6 INTERESSI DI MORA.....	29
5.7 RETTIFICA DI FATTURAZIONE	29
5.8 DEPOSITO CAUZIONALE	30
5.9 PERDITE OCCULTE: TUTELE MINIME E FONDO FUGHE	30
5.10 BONUS SOCIALE IDRICO.....	31
SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	31
6.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	31
6.2 DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA.....	32
6.3 TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI	32
6.4 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	32
6.5 CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITÀ DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA	32
SEZIONE V – INDENNIZZI AUTOMATICI	33
7.1 INDENNIZZI AUTOMATICI.....	33
ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI.....	35
ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI	39
ALLEGATO 3_ GLOSSARIO	40
ALLEGATO 4_ INDIRIZZI UTILI	46

TITOLO I INTRODUZIONE

Il **Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza (svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale, in modo continuo e diffuso), efficacia ed economicità (realizzazione e manutenzione di impianti e reti, con contenimento dei costi e miglioramento del servizio reso in chiave sociale e ambientale), nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie (con particolare riferimento al risparmio idrico, al miglioramento della qualità dell'acqua, alla primazia dei consumi umani sugli altri usi e al rispetto dell'ambiente).

L'attività di regolamentazione viene svolta, secondo quanto stabilito all'art. 10 c. 11 e seguenti del DL 70/2011, dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**AEEGSI**), dal 1 gennaio 2018 Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), nel seguito indicata come Autorità che, al fine di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 in tema di gestione delle risorse idriche e di organizzazione del servizio idrico, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse degli utenti, alla regolare determinazione e adeguamento delle tariffe, nonché alla promozione dell'efficienza, dell'economicità e della trasparenza, definisce gli indirizzi generali ed il quadro di riferimento per tutte le attività di gestione del servizio idrico.

Nella regione Emilia-Romagna come sistema di regolazione e di organizzazione territoriale per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato è stato individuato, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, un unico Ambito territoriale ottimale comprendente l'intero territorio regionale, riattribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (**ATERSIR**).

L'azienda **Hera S.p.a.**, di seguito "Società Erogatrice" o "Gestore", in quanto affidataria della gestione del servizio idrico integrato in 164 Comuni (di cui 161 nella regione Emilia-Romagna e 3 nella regione Toscana), provvede alla gestione integrata delle risorse idriche in conformità alle Convenzioni di affidamento e relativi Disciplinari Tecnici.

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

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito "**Carta**", costituisce parte integrante del contratto di utenza e rappresenta il documento 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 Servizio Idrico Integrato.

La presente Carta è adottata dal Gestore tenuto anche conto dello 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.

Maggiori informazioni per il corretto uso della risorsa idrica sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>).

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità, con particolare riferimento alle delibere seguenti (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

- **RQSII** – Regolazione della qualità contrattuale – Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.
- **REMSI** – Regolazione della morosità – Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.
- **TIMSII** – Regolazione del servizio di misura – Delibera 218/2016/R/idr e s.m.i.
- **RQTI** - Regolazione della qualità tecnica – Delibera 917/2017/R/idr
- **TIBSI** – Bonus sociale idrico – Delibera 897/2017/R/idr e s.m.i.
- **TICSI** – Corrispettivi servizi idrici - Delibera 665/2017/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 in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nel gestire il 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.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alle delibere dell'Autorità riportate in premessa.

La presente Carta del servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità, ATERSIR, dal Comitato Consultivo degli Utenti e dal Gestore.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/la-carta-dei-servizi>), con indicazione della pagina web anche nella bolletta.

TITOLO 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 o fasce 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 per i quali è garantita l'accessibilità diretta o supportata in tutti gli sportelli, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Gli utenti non udenti potranno prenotare un colloquio alla presenza di un interprete LIS (servizio gratuito per l'utente), inoltrando richiesta all' ENS - Ente Nazionale Sordi che per l'organizzazione dell'incontro si attiverà direttamente con il Gestore.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti 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 e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

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 se richiesto, 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 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore e nel Regolamento del servizio idrico integrato.

2.8 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti. Il Gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione Qualità Ambiente.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001), un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001), un Sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001), un sistema per la gestione aziendale attinente alla Responsabilità Sociale d'Impresa (SA 8000) e un sistema per l'efficientamento energetico (ISO 50001), certificati da organismi indipendenti.

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.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente.

2.9 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR) e delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e s.m.i.

2.10 Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

E' garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.

Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' 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:

- 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);
- 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 di disattivazione della fornitura).

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 degli Utenti.

Il mancato rispetto di standard specifici per cause attribuibili al Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di eventuale sanzione da parte dell'Autorità a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi a carico del Gestore e di adempimenti a carico dell'Utente 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 volontà del Gestore e per cause imputabili all'Utente finale.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All. A di cui alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i., nell'art.3 dell'All. A alla Delibera 917/2017/R/idr e nell'art. 10 dell'All. A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., sono riportati nell' Allegato 1 alla presente Carta del Servizio.

3.0 Livelli Tecnici minimi (standard) di fornitura del servizio acquedotto

Il gestore deve garantire i livelli minimi del servizio di cui al D.p.c.m. 4 marzo 1996 compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti.

Livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:

- dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitate/giorno come volume attingibile nelle 24 ore;
- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale;
- carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII);
- carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche: sono garantiti i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII e salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 Gestione dei rapporti con gli Utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione dell' Utente di cui alla norma UNI ISO 10004:2019, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli Utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'Utente e livelli di servizio definiti.

3.2 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce la presenza degli sportelli utenti riportati nell'allegato 2.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni, gli orari di apertura degli sportelli ai quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche ed in bolletta riporta il riferimento dello sportello principale territoriale. Il Gestore provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura.

3.3 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, *così come indicato nell'allegato 1*, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio e riferiti a tutti i servizi gestiti; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3.4 Area Clienti sito e Area riservata

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, oltre ai livelli di qualità dell'acqua e alla sua composizione: <https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>.

Attraverso l'ulteriore pagina di Assistenza all'utenza (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>) è possibile inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, preventivi e allacciamenti idrici e fognari, attivazione, disattivazione voltura, subentro contrattuale, verifiche del proprio contatore.

È inoltre disponibile uno Sportello On line, anche per richiedere altre prestazioni contrattuali (appuntamenti, verifiche di pressione etc..), alla pagina (<https://servizionline.gruppohera.it/auth/hera/login>).

3.5 Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita, su uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, contestazioni, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura.

Il Gestore pubblica nel proprio sito *internet*, nella Carta dei servizi e nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio.

Per il servizio telefonico il Gestore si è dotato di un call center, ovvero di una struttura tecnologica complessa che consente 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, il termine della chiamata, al fine di rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche ricevute per posta elettronica e corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>).

3.6 Tempo di attesa per il servizio telefonico

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

Il tempo indicato nell'allegato 1 deve intendersi per condizioni normali di servizio e riferito a tutti i servizi gestiti.

3.7 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.8 Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti finali attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione delle stesse e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un sito internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- oltre alle informazioni di cui al precedente punto, il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- informa gli Utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con le Autorità, le pubbliche amministrazioni, il Comitato consultivo degli Utenti, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- si raccorda con l'attività del Comitato consultivo al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

3.9 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 *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

3.10 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 di servizio, e dà ad esse piena pubblicità.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente finale (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/guida-al-servizio-hera/suggerimenti-e-reclami>).

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo scritto entro i tempi fissati dalla presente Carta. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente, o da suo delegato che lo rappresenta formalmente, per iscritto (mediante consegna diretta, mezzo posta, posta elettronica, ovvero anche altre modalità messe a disposizione dal Gestore), eventualmente avvalendosi dell'assistenza del Comitato consultivo degli Utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

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

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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

3.11 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, 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 all'art. 3.10 della presente Carta.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata anche gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

3.12 Modalità di ricorso

Se l'Utente finale non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta entro i termini previsti, può:

- a) richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta;
- b) richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica di cui al successivo art. 3.13, che dovrà trovare regolazione nel Regolamento per la conciliazione paritetica tra il Gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione;
- c) attivare una procedura di conciliazione paritetica presso giudice di pace o camera di commercio;
- d) attivare una procedura presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- e) procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale;
- f) rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

3.13 Conciliazione paritetica

Il Gestore promuove la conciliazione paritetica come strumento per la risoluzione delle controversie, alternativo a quello giudiziario.

La conciliazione paritetica risponde ai principi di responsabilità sociale e al codice etico del Gestore ed ha l'obiettivo di raggiungere un accordo transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le parti possono sempre attivare una causa giudiziale.

La conciliazione paritetica:

- è un procedimento più veloce ed economico rispetto a una causa giudiziaria, con l'intento di prevenirne l'eventualità e quindi la numerosità;
- integra le attuali modalità di prevenzione del contenzioso ed è a disposizione dell'Utente per la risoluzione di situazioni chiuse in maniera ritenuta non soddisfacente dalla gestione del reclamo e per le quali non resterebbe che la via giudiziaria;
- si svolge con l'ausilio di due conciliatori che rappresentano le due parti interessate ed hanno il compito di individuare la proposta da sottoporre alle parti;
- è gratuita per l'Utente;
- è disciplinata dal "Regolamento di conciliazione paritetica" che definisce le modalità operative per la sua applicazione e consultabile sul sito internet del Gestore;

- la richiesta di conciliazione è redatta dall'Utente sul modulo allegato al Regolamento di conciliazione paritetica, disponibile sul sito internet e presso gli sportelli del Gestore;
- la richiesta di conciliazione sottoscritta dall' Utente è un mandato ad un'associazione a conciliare o transigere la controversia;
- la conciliazione si avvia solo se l'Utente non si ritiene soddisfatto da risposta motivata a reclamo scritto. In altri termini, non può essere avviata se prima non ha esposto la sua "insoddisfazione" attraverso un reclamo scritto cui il Gestore, dopo il normale esame del caso, ha dato la risposta nelle modalità previste dall'Autorità, o scaduti inutilmente i termini;
- la procedura prevede tempi precisi per lo svolgimento, che si conclude, sia in caso di avvenuta che di mancata conciliazione, dopo 120 giorni solari dal ricevimento della richiesta, salvo ulteriore proroga di ulteriori 30 giorni solari, concordata tra le parti;
- durante la procedura di conciliazione sono sospese eventuali interruzioni del servizio e di recupero forzoso dei crediti fino a quel momento maturati;
- la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale, di avvenuta o di mancata conciliazione. Il verbale di avvenuta conciliazione assume il valore di contratto di transazione (art. 1695 cc) ed è quindi vincolante per le parti.

Il regolamento di conciliazione paritetica e l'elenco delle associazioni di consumatori che l'hanno sottoscritto è disponibile sul sito internet del Gestore.

SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore oltre ad effettuare i lavori previsti nel contratto di affidamento Regolatore/Gestore (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione etc), effettua anche le prestazioni specifiche d'utenza – ad es. realizzazione/spostamento dell'allacciamento, installazione/disinstallazione/spostamento dei contatori, attivazione/riattivazione/subentro della fornitura etc. - su richiesta dell'utente e con oneri a suo carico non compresi nella tariffa del servizio idrico integrato come definita nell'art. 154 del D.Lgs. 152/2006. Condizioni e standard relativi a tali prestazioni sono riportati nei paragrafi seguenti.

Per alcune tipologie di prestazioni (es. attivazione, voltura, subentro, cessazione del contratto, verifica del misuratore, etc) i relativi costi sono indicati nella pagina web del Gestore dedicata (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il Gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici che fossero dovuti.

4.1 Tempo di preventivazione

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.

Il richiedente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore tutte le informazioni tecniche necessarie.

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

I tempi di preventivazione si differenziano in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono riportati in allegato 1.

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

Il preventivo per l'esecuzione di un nuovo allacciamento contiene sempre, oltre agli elementi previsti all'art. 20 della Delibera 655/2015/R/idr (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

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

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'Utente, della ricevuta di avvenuto pagamento oppure della restituzione da parte dell'Utente della prevista documentazione, debitamente compilata e sottoscritta, secondo quanto indicato puntualmente su ogni singolo preventivo.

Per il servizio acquedotto, con eccezione delle richieste relative agli allacciamenti antincendio, non saranno necessari, di norma, pareri tecnici preventivi rilasciati da parte del Gestore per la verifica dell'allacciabilità dell'Utente finale. Il parere tecnico preventivo è invece di norma previsto per le richieste di allacciamento fognario.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Ai fini del presente schema, sono considerati lavori semplici le prestazioni di lavoro che riguardano l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (es. nuovi attacchi) o su contatori esistenti (es. spostamento, cambio, ecc.) che non implicino 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. Viceversa, sono considerati lavori complessi, tutte quelle prestazioni di lavoro non riconducibili alla tipologia di lavoro semplice.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento sono riportati in allegato 1.

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

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

Le competenze relative alla realizzazione del tratto di allacciamento (idrico e fognario) sono definite all'interno del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, specifico per ogni territorio (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/il-regolamento>).

4.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione e il subentro della fornitura

L'attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di stipula di un nuovo contratto di fornitura. La riattivazione della fornitura è invece il ripristino dell'erogazione al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura. Si definisce infine subentro la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'Utente.

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 standard sono riportati in allegato 1.

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 dei suddetti lavori.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

4.4 Regolazione della morosità

4.4.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura dovrà seguire quanto indicato agli articoli 3 e 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i (c.d. REMSI), in merito al "Sollecito bonario di pagamento" e alla "Procedura per la costituzione in mora".

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 paragrafo 5.5 del REMSI- un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui ai punti successivi;
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

- i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi paragrafo 5.5.

Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui ai punti precedenti.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad evidenziarli separatamente in bolletta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), fornendo altresì specifica comunicazione in merito alla possibilità di prescrizione.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

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 e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, che deve essere fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di costituzione in mora;
- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- le modalità, di cui al successivo paragrafo 4.4.4, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura anche precisando:
 - i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;

- la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico (indicati al paragrafo 4.4.5);
- i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto al precedente periodo;
 - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;
 - il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto al paragrafo 5.5, 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 non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- 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 maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

4.4.2 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura

Nel caso in cui, nonostante l'attivazione delle procedure di cui al precedente paragrafo, l'utente non estingua il proprio debito entro i termini previsti, dandone comunicazione al Gestore, il Gestore dovrà seguire la *"Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile"* e la *"Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile"* indicate rispettivamente agli articoli 7 e 8 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.. Le modalità e le tempistiche della limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura sono distinte in base alla tipologia d'uso dell'utente (utenza domestica, utenza domestica residente, utenza non domestica, utenza condominiale).

Con riferimento all'utenza non disalimentabile, in ottemperanza a quanto previsto all'art. 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti domestici residenti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSÌ.

4.4.3 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa

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

Qualora la richiesta di subentro (o di voltura) abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

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

In questi casi il tempo di esecuzione del subentro (o di voltura), decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla suddetta lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla suddetta lettera b).

4.4.4 Riattivazione in presenza di morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute 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 e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

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

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 riportato in allegato 1.

4.4.5 Indennizzi legati al processo di gestione della morosità

Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- 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 (fanno eccezione i casi in cui sia stata rilevata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, installati ovvero laddove l'utente finale non abbia provveduto ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa);
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità indicate al paragrafo 4.4.4.

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:

- 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 previste nel presente documento;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al paragrafo 7.1 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

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 del presente paragrafo.

4.5 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 finale.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è riportato in allegato 1.

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

Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere

ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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 in favore del quale verrà eseguita la voltura:

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

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.

4.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

La disattivazione della fornitura consiste nella sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale.

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.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è riportato in allegato 1.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime modalità previste per la verifica del misuratore (si vedano paragrafi 4.7- 4.9).

4.7 Verifica tecnica dei misuratori

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

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per tale verifica *entro i termini riportati in allegato 1*, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento, secondo quanto indicato al paragrafo 4.9.

La verifica viene effettuata sul luogo in cui è sito il misuratore dal Gestore che, al termine, provvederà al rilascio all'Utente dell'esito della verifica in forma scritta e alla sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente, qualora quello presente risultasse guasto o malfunzionante.

Qualora il misuratore a seguito della verifica in loco risultasse correttamente funzionante, l'Utente potrà richiedere ulteriori verifiche da effettuare presso un laboratorio autorizzato. Tali prove consistono in una verifica delle caratteristiche metrologiche, del misuratore e del corretto funzionamento dei ruotismi. Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore rilascia un documento all'Utente recante l'esito di tale verifica entro *i termini temporali riportati in allegato 1*.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio, risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione dello stesso sono a carico del Gestore. Nel caso in cui il Gestore debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata sulla base del consumo medio dell'anno precedente, calcolato come indicato all'art. 11 di cui alla Delibera 218/2016/R/idr. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi verranno fatturati nella prima bolletta utile emessa a seguito della sostituzione del misuratore 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.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) 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. Nei casi eseguiti in contraddittorio il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'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.

4.8 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 finale e la data di intervento del Gestore.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione e ne comunica l'esito all'Utente finale *secondo i termini riportati in allegato 1*.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

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

In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.

Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

4.9 Appuntamenti concordati

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'Utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.

Il Gestore è tenuto a fissare un appuntamento concordato con l'Utente, e di conseguenza a rispettare gli standard definiti nella presente Carta del Servizio, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale o di persona da questi incaricata, tra le quali si elencano, a titolo non esaustivo:

- le prestazioni di sopralluogo necessarie per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o il preventivo per l'esecuzione di lavori;
- le prestazioni di attivazione, riattivazione della fornitura e disattivazione della fornitura che prevedano l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili;
- per le prestazioni di verifica del misuratore che prevedano l'accesso a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili.

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

Il valore di standard generale per il tempo massimo per appuntamento concordato è *riportato in allegato 1*.

Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale 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 per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata 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 soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti è *quella riportata nell'allegato 1*.

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo dall'inizio della fascia di puntualità *riportato in allegato 1*.

4.10 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, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento.

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): standard *generale come riportato in allegato 1*;
- 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: *standard generale come riportato in allegato 1*.

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

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

I tempi massimi per l'eliminazione di eventuali disagi all'utente, per l'avvio dei lavori di riparazione di eventuali guasti ed il ripristino del servizio acquedottistico e fognario, sono definiti all'interno della convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, disponibile sul sito web di Atersir (<https://www.atersir.it/argomento/servizio-idrico>).

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

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

5.1 Servizio di misura dei consumi, fatturazione ed informazione dei consumi anomali

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, Delibera 218/2016/R/idr), 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 finale, opportunamente validate dal Gestore. I consumi reali così rilevati verranno utilizzati per la fatturazione, la quale potrà essere eseguita, in assenza di questi dati, anche con consumi stimati al fine di mantenere la regolare periodicità. Le modalità di calcolo dei consumi stimati sono esplicitate in apposito documento reso noto all'Utente finale.

Le modalità di fatturazione sono 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. In particolare il Gestore si attiene a quanto previsto al Titolo IV, dell'Allegato della Delibera 655 (RQSII) e alla Delibera 218 (TIMSII).

In caso di fatturazione emessa con i consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente in tali bollette che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette contenenti un 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 misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

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

- a) per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno **(SR1)**;
- b) per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno **(SR2)**.

Con delibera ARERA 609/21/R/Idr, a far data 1° gennaio 2023, è stato introdotto un indennizzo automatico all'utenza (SR, suddiviso in SR1 e SR2, riportati nella tabella dell'Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi), qualora i tentativi minimi di lettura sopra menzionati non siano rispettati dal Gestore. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Si evidenzia che la delibera 609/21/R/Idr ha altresì disposto che un'autolettura validata è equiparata alla lettura raccolta dal Gestore e, di conseguenza, assolve dagli obblighi relativi ai tentativi minimi di raccolta.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, con le eccezioni previste dall'art. 7.3bis del TIMSI (come modificato dalla Del. 609/2021;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale tramite autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Con delibera 609/21/R/Idr è stato inoltre introdotto, dal 1° gennaio 2023, un ulteriore indennizzo automatico all'utenza qualora non sia rispettato il termine di preavviso del tentativo di lettura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (preavviso contenente il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure).

Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Tale standard specifico (SP, Standard per il preavviso) sopra menzionato è riportato nella tabella all'Allegato 1 della presente Carta. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

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

- 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 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento, come specificato al successivo articolo 5.5.

L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

Il Gestore comunica all'utente, a mezzo posta ovvero tramite posta elettronica se disponibile, situazioni di probabile consumo anomalo che potrebbero derivare da perdite occulte nella rete interna dell'utenza che si sviluppa a valle del misuratore. Tali situazioni sono individuate in automatico e in via presuntiva sulla base delle più recenti misure di consumo rapportate ai consumi storici d'utenza tenuto conto della sua tipologia contrattuale.

5.2 Applicazione della tariffa

L'agenzia territoriale (ATERSIR) predispone la tariffa sulla base delle informazioni fornite dal Gestore integrandole o modificandole secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

L'Autorità, in base all'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, approva le tariffe del servizio idrico integrato, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152.

I dettagli sull'articolazione tariffaria ovvero i criteri e le modalità di applicazione dei relativi corrispettivi sono resi disponibili sul sito internet del Gestore.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore fatturerà la quota di tariffa relativa al solo servizio di acquedotto.

La quota tariffaria relativa al servizio acquedotto è calcolata in base al consumo idrico rilevato al misuratore.

Le quote relative ai servizi di fognatura e depurazione, in assenza di appositi sistemi di misura sui volumi scaricati, sono calcolate sulla base del consumo idrico rilevato al misuratore.

5.3 Fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr.

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.

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per l'emissione della fattura intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, nonché la periodicità minima di fatturazione.

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

In base a quanto disposto dall'Allegato B alla delibera 547/2019/R/Idr e s.m.i., qualora la fattura contenga importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni che siano prescrivibili, il Gestore ne dà evidenza all'Utente.

5.4 Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non saranno addebitate all'Utente.

5.5 Modalità e strumenti di pagamento

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per il pagamento della bolletta a decorrere dalla data di emissione della stessa; il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore indica le possibili modalità di pagamento sul proprio sito internet ed in bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale modalità di pagamento il più possibile differenziate, in modo che l'Utente possa scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli Utenti, e tale comunicazione è pubblicizzata.

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

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento viene segnalata tale possibilità con evidenza e qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 42 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr e s.m.i., vengono fornite almeno le seguenti informazioni:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. 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'effettuazione di tentativi di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora e la comunicazione dell'avvenuto pagamento andranno seguite le indicazioni di cui agli articoli 5 e 6 dell'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i..

Il piano di rateizzazione viene formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali del Comune competente nei casi specifici). Informazioni dettagliate sono riportate sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/agevolazioni/sostegno-hera>).

5.6 Interessi di mora

Nel caso in cui l'Utente non provvede al pagamento delle fatture nei termini ivi indicati, la decorrenza degli interessi e dei relativi tassi è quella riportata nella tabella sottostante.

In particolar modo agli utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture (cd "buoni pagatori"), la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, vengono applicati interessi di mora al solo tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo rispetto alla scadenza, per poi passare al tasso standard dall'undicesimo giorno.

Tipo di debitore	Decorrenza degli interessi di mora	Tasso di mora
Buon pagatore	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ Tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo;▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo a partire dall'undicesimo giorno di ritardo
Tutti gli altri casi	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo

Il valore degli interessi di mora applicati è quello previsto dalla vigente normativa (REMSI).

5.7 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'Utente rettifica di fatturazione.

L'utente può richiedere la rettifica di una fattura qualora riscontrasse la mancata correttezza dei corrispettivi fatturati: la richiesta di rettifica può essere presentata al Gestore, anche per via telematica.

La rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali.

I valori di standard generali relativi ai tempi massimi per l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente sono riportati *in allegato 1*. Il tempo è misurato dalla data di presentazione della richiesta scritta.

In allegato 1 sono altresì riportati i valori del tempo di rettifica della fatturazione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura 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 cui sopra, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

5.8 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 AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti e correlati. Resta salva la facoltà del Gestore di non richiedere il deposito cauzionale d'utenza.

Il deposito cauzionale è:

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

Non è richiesto il versamento del deposito cauzionale nel caso in cui l'Utente scelga una modalità di pagamento mediante:

- domiciliazione bancaria e postale;
- domiciliazione su carta di credito.

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.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

5.9 Perdite occulte: tutele minime e fondo fughe

Le perdite d'acqua accidentali sono eventi non ricorrenti, ma abbastanza frequenti. Queste tipologie di fughe sono dovute a rotture non visibili dell'impianto idrico interno, motivo per il quale si possono avere notevoli dispersioni d'acqua, che danno origine a bollette con importi molto alti.

Con Delibera 609/2021, l'Autorità ha introdotto alcune tutele minime a favore degli utenti in caso di "perdite idriche occulte" verificatesi a valle del contatore sull'impianto di proprietà dell'utente.

Gli utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alle tutele in caso di perdite occulte con le seguenti regole:

- quando il consumo di fuga è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento (calcolato sui due anni antecedenti la perdita e relativamente allo stesso periodo di calcolo della bolletta; in caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza);
- in caso di eventi ravvicinati, gli utenti potranno accedere alla tutela minima non prima di 3 anni dall'ultimo accesso;
- per permettere la riparazione del guasto, la tutela si applicherà fino a un massimo di 3 mesi dalla data della lettura di fuga.

Le tutele di prezzo da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti (max 3) sono le seguenti:

- previa dimostrazione della perdita nell'ambiente, non saranno applicate le tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- per il servizio acquedotto, al volume eccedente il consumo medio giornaliero sarà applicata una tariffa pari alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.

Ad integrazione delle tutele minime ARERA, il Gestore prevede un ulteriore sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate a cui possono accedere tutti coloro che aderiscono al Regolamento del Fondo fughe Acqua appositamente istituito.

Le condizioni e la relativa modulistica di accesso sia alle tutele minime che al Fondo fughe sono consultabili e scaricabili dal sito internet del Gestore.

5.10 Bonus sociale idrico

Con delibera 897/2017/R/idr l'Autorità ha introdotto un bonus idrico nazionale, ovvero un contributo a compensazione di una parte della spesa, per la fornitura di acqua, sostenuta dagli utenti domestici che versano in condizioni di disagio economico. Il bonus sociale idrico viene calcolato tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale (pari a 50 litri/abitante/giorno) la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- la tariffa agevolata della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Ad integrazione del bonus sociale idrico nazionale, l'Agenzia territoriale (ATERSIR) può introdurre un bonus idrico integrativo come condizione di miglior favore sul territorio di propria competenza.

Indicazioni e modalità in merito alle condizioni di ammissione ed erogazione delle suddette agevolazioni sono riportate sul sito internet del Gestore.

SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

6.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio è ammissibile solo in caso di eventi di comprovata forza maggiore, di 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, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro 24 ore dall'inizio della sospensione come disposta e/o rilevata e nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

6.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

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

6.3 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato 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 (a seconda della 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.

6.4 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 entro 24 ore dall'inizio della sospensione del servizio.

6.5 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

La crisi della risorsa idrica può essere:

- *Qualitativa*, ovvero consistente nel superamento di uno o più dei parametri di legge previsti per il consumo umano, che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità da parte dell'Autorità territorialmente competente;
- *Quantitativa*, ovvero consistente nella carenza della risorsa idrica in misura tale da non consentire l'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

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, dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti delle misure da 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

In caso di crisi qualitativa il Gestore, su richiesta dell'Autorità competente, può erogare acqua non potabile. In tal caso sarà data all'utenza preventiva e tempestiva comunicazione.

SEZIONE V – INDENNIZI AUTOMATICI

7.1 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 sono riportati 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 finale 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 di 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.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura 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. qualora il mancato rispetto dello standard specifico sia riconducibile a:
 - i. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;
 - ii. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

- b. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime indicate al punto 3.10 della presente Carta.

Ove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso e, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al punto "3.10 – Procedure di reclamo", della presente Carta.

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

Con riferimento all'applicazione degli indennizzi automatici (S1,S2,S3) saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr, di cui si riportano i punti salienti:

- in caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), 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;
- nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto;
- oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD SPECIFICO	ATO MO – STANDARD APPLICATO	INDENNIZZO AUTOMATICO
SR1 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (****)	2/anno	30€
SR2 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (****)	3/anno	30€
SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (****)	48 ore	30€
Sospensione o disattivazione di fornitura NON DISALIMENTABILE (***)	-	30 €
Disattivazione fornitura domestico residente (salvo i casi art. 7.5 REMSI) (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura SENZA INVIO DELLA COMUNICAZIONE DI MESSA IN MORA (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura nonostante utente abbia COMUNICATO PAGAMENTO nelle modalità e tempi previste dal REMSI (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura in presenza di richiesta di rateizzazione nelle modalità e tempi previsti dal REMSI (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura con l'invio della messa in mora MA SENZA invio del SOLLECITO bonario (***)	-	10 €
S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (**)	24 ore	24h<S1≤48 h → 30€ 48h<S1≤72 h → 60€ S1> 72 h → 90€
S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)	24 ore	24h<S2≤48 h → 30€ 48h<S2≤72 h → 60€ S2> 72 h → 90€
S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (**)	48 ore	24h≤S3<48 h → 30€ 16h≤S3<24 h → 60€ S3< 16 h → 90€
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (*)	12 gg lavorativi	30 €

Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo (*)	15 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	17 gg lavorativi	30 €
Tempo di attivazione della fornitura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	6 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (*)	2 gg feriali	30 €
Tempo di disattivazione della fornitura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione della voltura (*)	3 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (*)	12 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione di lavori semplici (*)	9 gg lavorativi	30 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti (*)	2 ore	30 €
Tempo di intervento per la verifica del misuratore (*)	7 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (*)	25 gg lavorativi	30 €
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (*)	8 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (*)	8 gg lavorativi	30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (*)	7 gg lavorativi	30 €
Tempo per l'emissione della fattura (*)	35 gg solari	30 €
Periodicità di fatturazione (*)	6/anno da 0 a 1800 mc 12/anno oltre 1800 mc	30 €
Tempo per la risposta a reclami (*)	19 gg lavorativi	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (*)	19 gg lavorativi	30 €
Tempo di rettifica di fatturazione (*)	30 gg lavorativi	30 €

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nel Titolo X dell'Allegato A della Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i**

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 18 dell'Allegato A della Delibera 609/2021/R/idr**

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD GENERALE	ATO MO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	6 gg per almeno 90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	12 ore per almeno 95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	2,5 ore per almeno 90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	18 gg per almeno 95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	40 minuti per almeno 95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	11 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 95%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 105 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 90%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi per almeno 91%

ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI

Sportello	Indirizzo	lun matt	lun pom	mart matt	mart pom	merc matt	merc pom	giov matt
Bologna	Via Berti Pichat n 2/A, Bologna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Casalecchio di Reno	Galleria Ronzani n 7/13, Casalecchio di Reno	8:00-12:30		8:00-12:30		8:00-12:30	13:30-17:00	8:00-12:30
Castelfranco Emilia	Via Zanasi 30, Castelfranco Emilia	8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30
Cattolica	Via Carlo Alberto della Chiesa, 31			08:30-16:30 (Continuato)		08:30-16:30 (Continuato)		08:30-13:00
Cento	Via B. Malamini, 1	8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-12:30	14:00-16:00	
Cervia	Via XXII Ottobre n 15/C, Cervia	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)
Cesena	Via Spinelli n 60, Cesena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Cesenatico	Via Leonardo da Vinci n 35, Cesenatico	8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30
Faenza	Via Zaccagnini n 14, Faenza	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)
Ferrara	Via C. Diana n 40, Ferrara	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Ferrara Centro	Viale Cavour n. 38, Ferrara			8:00-12:30		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00
Forlì	Via Balzella n 24, Forlì	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Formigine	Piazza del Tricolore n 14, Formigine	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Imola	Via Casalegno n 1, Imola	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Imola centro	Via Mentana n 10, Imola	8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30
Lugo	Via Risorgimento n 3, Lugo	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)
Massa Lombarda	Corso vittorio veneto 73 MassaLombarda	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Modena	Via Razzaboni n 80, Modena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Pavullo	Via Mario Ricci n 16, Pavullo	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)
Ravenna	Via Romea Nord n 180/182, Ravenna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Riccione	Viale Portofino n. 13, Rimini			8:00-13:00	14:30-16:30			8:00-13:00
Rimini	Via Chiabrera n 34 b, Rimini	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
S. Giorgio di Piano	Via Garibaldi 8/D, S. Giorgio di Piano	8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00
S. Giovanni in Persiceto	Piazza Santino Salardi n 18, S. Giovanni in Persiceto	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00
S. Lazzaro di Savena	Via Emilia 243, S. Lazzaro di Savena	8:00-13:00		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00		8:00-13:00
Sassuolo	Via Adda n 39, Sassuolo	8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30
Savignano sul Rubicone	Via Destra Rubicone, 1950 - Savignano	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:30-13:30
Valsamoggia - loc. Bazzano	Via Circonvallazione Nord 3-5, Bazzano	08:30-12:30	13:30-17:30			08:30-12:30		
Vergato	Via della Repubblica n 507, Vergato	8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-16:00	
Vignola	Via Caduti sul Lavoro n 123, Vignola	08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30

ALLEGATO 3_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 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;

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

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

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

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

bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/idr;

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

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

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale 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;

- **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 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;

disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma 9*bis* del decreto-legge 185/08

disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna Gestore con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

D.P.C.M. 29 agosto 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";

D.P.C.M. 13 ottobre 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";

Ente di governo dell'ambito 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.);

fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICS, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;

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 finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

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

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

lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII 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 finale;

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

misuratore (o contatore) 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 (contatore) 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 (o contatore) 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;

morosità dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;

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 contatore per la misura 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;

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 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, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

reclamo per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

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

riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o 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 finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

RQSII è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;

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;

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

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;

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

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione 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;

TIBSI è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr s.m.i.;

TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/idr recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";

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

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 diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;

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;

utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

utente finale non disalimentabile è l'utente finale di cui all'Art. 2, Allegato A alla Deliberazione 16 Luglio 2019, 311/2019/R/idr, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

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

ALLEGATO 4_INDIRIZZI UTILI

HERA spa	
Indirizzo	Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna
Sito web	www.gruppohera.it
Servizio Clienti	Clienti famiglie 800.999.500 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18) Clienti aziende 800.999.700 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18)
Pronto Intervento Acqua e Fognatura	800.713.900 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)	
Indirizzo	Via Cairoli 8/F - 40121 Bologna
Sito web	www.atersir.it



HERA S.p.A.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ATO 5 BO

(Dicembre 2023)

SOMMARIO

TITOLO I INTRODUZIONE.....	4
1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ TEMPORALE	5
TITOLO II – PRINCIPI GENERALI.....	5
2.1 EGUAGLIANZA	5
2.2 IMPARZIALITÀ	6
2.3 PARTECIPAZIONE.....	6
2.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
2.5 CORTESIA.....	6
2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	6
2.8 QUALITÀ E TUTELA DELL’AMBIENTE	6
2.9 PRIVACY	7
2.10 ACCESSO UNIVERSALE ALL’ACQUA	7
TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI	7
3.0 LIVELLI TECNICI MINIMI (STANDARD) DI FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO.....	8
SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI	9
3.1 GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	9
3.2 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI FISICI	9
3.3 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI	9
3.4 AREA CLIENTI SITO E AREA RISERVATA	9
3.5 SERVIZIO INFORMAZIONI E SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E PER CORRISPONDENZA.....	10
3.6 TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO	10
3.7 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	10
3.8 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	11
3.9 RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	11
3.10 PROCEDURE DI RECLAMO.....	12
3.11 RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI.....	12
3.12 MODALITÀ DI RICORSO	13
3.13 CONCILIAZIONE PARITETICA.....	13
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	14
4.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE.....	14
4.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL’ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA	15
4.3 TEMPO PER L’ATTIVAZIONE, LA RIATTIVAZIONE E IL SUBENTRO DELLA FORNITURA	16
4.4 REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ	16
4.4.1 PROCEDURA AMMINISTRATIVA PER LA RISOLUZIONE DELLA MOROSITÀ.....	16
4.4.2 PROCEDURA OPERATIVA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	18
4.4.3 ATTIVAZIONE DI UN NUOVO PUNTO DI FORNITURA SU RICHIESTA DI UN UTENTE MOROSO O SUBENTRO/VOLTURA SU PUNTO DI CONSEGNA O DI SCARICO DI	

PRECEDENTE UTENZA MOROSA.....	19
4.4.4 RIATTIVAZIONE IN PRESENZA DI MOROSITÀ.....	19
4.4.5 INDENNIZZI LEGATI AL PROCESSO DI GESTIONE DELLA MOROSITÀ.....	20
4.5 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA.....	20
4.6 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	21
4.7 VERIFICA TECNICA DEI MISURATORI.....	21
4.8 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	22
4.9 APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	23
4.10 PRONTO INTERVENTO	24
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	25
5.1 SERVIZIO DI MISURA DEI CONSUMI, FATTURAZIONE ED INFORMAZIONE DEI CONSUMI ANOMALI.....	25
5.2 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA	27
5.3 FATTURAZIONE	27
5.4 ONERI DI SPEDIZIONE	28
5.5 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO	28
5.6 INTERESSI DI MORA.....	29
5.7 RETTIFICA DI FATTURAZIONE	29
5.8 DEPOSITO CAUZIONALE	30
5.9 PERDITE OCCULTE: TUTELE MINIME E FONDO FUGHE	30
5.10 BONUS SOCIALE IDRICO.....	31
SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	31
6.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	31
6.2 DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA.....	32
6.3 TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI	32
6.4 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	32
6.5 CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITÀ DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA	32
SEZIONE V – INDENNIZZI AUTOMATICI	33
7.1 INDENNIZZI AUTOMATICI.....	33
ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI.....	35
ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI	39
ALLEGATO 3_ GLOSSARIO	40
ALLEGATO 4_ INDIRIZZI UTILI	46

TITOLO I INTRODUZIONE

Il **Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza (svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale, in modo continuo e diffuso), efficacia ed economicità (realizzazione e manutenzione di impianti e reti, con contenimento dei costi e miglioramento del servizio reso in chiave sociale e ambientale), nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie (con particolare riferimento al risparmio idrico, al miglioramento della qualità dell'acqua, alla primazia dei consumi umani sugli altri usi e al rispetto dell'ambiente).

L'attività di regolamentazione viene svolta, secondo quanto stabilito all'art. 10 c. 11 e seguenti del DL 70/2011, dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**AEEGSI**), dal 1 gennaio 2018 Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), nel seguito indicata come Autorità che, al fine di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 in tema di gestione delle risorse idriche e di organizzazione del servizio idrico, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse degli utenti, alla regolare determinazione e adeguamento delle tariffe, nonché alla promozione dell'efficienza, dell'economicità e della trasparenza, definisce gli indirizzi generali ed il quadro di riferimento per tutte le attività di gestione del servizio idrico.

Nella regione Emilia-Romagna come sistema di regolazione e di organizzazione territoriale per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato è stato individuato, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, un unico Ambito territoriale ottimale comprendente l'intero territorio regionale, riattribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (**ATERSIR**).

L'azienda **Hera S.p.a.**, di seguito "Società Erogatrice" o "Gestore", in quanto affidataria della gestione del servizio idrico integrato in 164 Comuni (di cui 161 nella regione Emilia-Romagna e 3 nella regione Toscana), provvede alla gestione integrata delle risorse idriche in conformità alle Convenzioni di affidamento e relativi Disciplinari Tecnici.

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

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito "**Carta**", costituisce parte integrante del contratto di utenza e rappresenta il documento 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 Servizio Idrico Integrato.

La presente Carta è adottata dal Gestore tenuto anche conto dello 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.

Maggiori informazioni per il corretto uso della risorsa idrica sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>).

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità, con particolare riferimento alle delibere seguenti (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

- **RQSII** – Regolazione della qualità contrattuale – Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.
- **REMSI** – Regolazione della morosità – Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.
- **TIMSII** – Regolazione del servizio di misura – Delibera 218/2016/R/idr e s.m.i.
- **RQTI** - Regolazione della qualità tecnica – Delibera 917/2017/R/idr
- **TIBSI** – Bonus sociale idrico – Delibera 897/2017/R/idr e s.m.i.
- **TICSI** – Corrispettivi servizi idrici - Delibera 665/2017/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 in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nel gestire il 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.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alle delibere dell'Autorità riportate in premessa.

La presente Carta del servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità, ATERSIR, dal Comitato Consultivo degli Utenti e dal Gestore.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/la-carta-dei-servizi>), con indicazione della pagina web anche nella bolletta.

TITOLO 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 o fasce 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 per i quali è garantita l'accessibilità diretta o supportata in tutti gli sportelli, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Gli utenti non udenti potranno prenotare un colloquio alla presenza di un interprete LIS (servizio gratuito per l'utente), inoltrando richiesta all' ENS - Ente Nazionale Sordi che per l'organizzazione dell'incontro si attiverà direttamente con il Gestore.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti 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 e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

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 se richiesto, 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 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore e nel Regolamento del servizio idrico integrato.

2.8 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti. Il Gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione Qualità Ambiente.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001), un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001), un Sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001), un sistema per la gestione aziendale attinente alla Responsabilità Sociale d'Impresa (SA 8000) e un sistema per l'efficientamento energetico (ISO 50001), certificati da organismi indipendenti.

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.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente.

2.9 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR) e delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e s.m.i.

2.10 Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

E' garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.

Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' 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:

- 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);
- 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 di disattivazione della fornitura).

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 degli Utenti.

Il mancato rispetto di standard specifici per cause attribuibili al Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di eventuale sanzione da parte dell'Autorità a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi a carico del Gestore e di adempimenti a carico dell'Utente 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 volontà del Gestore e per cause imputabili all'Utente finale.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All. A di cui alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i., nell'art.3 dell'All. A alla Delibera 917/2017/R/idr e nell'art. 10 dell'All. A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., sono riportati nell' Allegato 1 alla presente Carta del Servizio.

3.0 Livelli Tecnici minimi (standard) di fornitura del servizio acquedotto

Il gestore deve garantire i livelli minimi del servizio di cui al D.p.c.m. 4 marzo 1996 compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti.

Livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:

- dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitate/giorno come volume attingibile nelle 24 ore;
- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale;
- carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII);
- carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche: sono garantiti i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII e salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 Gestione dei rapporti con gli Utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione dell' Utente di cui alla norma UNI ISO 10004:2019, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli Utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'Utente e livelli di servizio definiti.

3.2 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce la presenza degli sportelli utenti riportati nell'allegato 2.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni, gli orari di apertura degli sportelli ai quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche ed in bolletta riporta il riferimento dello sportello principale territoriale. Il Gestore provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura.

3.3 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, *così come indicato nell'allegato 1*, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio e riferiti a tutti i servizi gestiti; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3.4 Area Clienti sito e Area riservata

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, oltre ai livelli di qualità dell'acqua e alla sua composizione: <https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>.

Attraverso l'ulteriore pagina di Assistenza all'utenza (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>) è possibile inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, preventivi e allacciamenti idrici e fognari, attivazione, disattivazione voltura, subentro contrattuale, verifiche del proprio contatore.

È inoltre disponibile uno Sportello On line, anche per richiedere altre prestazioni contrattuali (appuntamenti, verifiche di pressione etc..), alla pagina (<https://servizionline.gruppohera.it/auth/hera/login>).

3.5 Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita, su uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, contestazioni, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura.

Il Gestore pubblica nel proprio sito *internet*, nella Carta dei servizi e nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio.

Per il servizio telefonico il Gestore si è dotato di un call center, ovvero di una struttura tecnologica complessa che consente 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, il termine della chiamata, al fine di rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche ricevute per posta elettronica e corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>).

3.6 Tempo di attesa per il servizio telefonico

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

Il tempo indicato nell'allegato 1 deve intendersi per condizioni normali di servizio e riferito a tutti i servizi gestiti.

3.7 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.8 Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti finali attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione delle stesse e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un sito internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- oltre alle informazioni di cui al precedente punto, il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- informa gli Utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con le Autorità, le pubbliche amministrazioni, il Comitato consultivo degli Utenti, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- si raccorda con l'attività del Comitato consultivo al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

3.9 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 *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

3.10 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 di servizio, e dà ad esse piena pubblicità.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente finale (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/guida-al-servizio-hera/suggerimenti-e-reclami>).

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo scritto entro i tempi fissati dalla presente Carta. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente, o da suo delegato che lo rappresenta formalmente, per iscritto (mediante consegna diretta, mezzo posta, posta elettronica, ovvero anche altre modalità messe a disposizione dal Gestore), eventualmente avvalendosi dell'assistenza del Comitato consultivo degli Utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

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

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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

3.11 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, 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 all'art. 3.10 della presente Carta.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata anche gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

3.12 Modalità di ricorso

Se l'Utente finale non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta entro i termini previsti, può:

- a) richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta;
- b) richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica di cui al successivo art. 3.13, che dovrà trovare regolazione nel Regolamento per la conciliazione paritetica tra il Gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione;
- c) attivare una procedura di conciliazione paritetica presso giudice di pace o camera di commercio;
- d) attivare una procedura presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- e) procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale;
- f) rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

3.13 Conciliazione paritetica

Il Gestore promuove la conciliazione paritetica come strumento per la risoluzione delle controversie, alternativo a quello giudiziario.

La conciliazione paritetica risponde ai principi di responsabilità sociale e al codice etico del Gestore ed ha l'obiettivo di raggiungere un accordo transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le parti possono sempre attivare una causa giudiziale.

La conciliazione paritetica:

- è un procedimento più veloce ed economico rispetto a una causa giudiziaria, con l'intento di prevenirne l'eventualità e quindi la numerosità;
- integra le attuali modalità di prevenzione del contenzioso ed è a disposizione dell'Utente per la risoluzione di situazioni chiuse in maniera ritenuta non soddisfacente dalla gestione del reclamo e per le quali non resterebbe che la via giudiziaria;
- si svolge con l'ausilio di due conciliatori che rappresentano le due parti interessate ed hanno il compito di individuare la proposta da sottoporre alle parti;
- è gratuita per l'Utente;
- è disciplinata dal "Regolamento di conciliazione paritetica" che definisce le modalità operative per la sua applicazione e consultabile sul sito internet del Gestore;

- la richiesta di conciliazione è redatta dall'Utente sul modulo allegato al Regolamento di conciliazione paritetica, disponibile sul sito internet e presso gli sportelli del Gestore;
- la richiesta di conciliazione sottoscritta dall' Utente è un mandato ad un'associazione a conciliare o transigere la controversia;
- la conciliazione si avvia solo se l'Utente non si ritiene soddisfatto da risposta motivata a reclamo scritto. In altri termini, non può essere avviata se prima non ha esposto la sua "insoddisfazione" attraverso un reclamo scritto cui il Gestore, dopo il normale esame del caso, ha dato la risposta nelle modalità previste dall'Autorità, o scaduti inutilmente i termini;
- la procedura prevede tempi precisi per lo svolgimento, che si conclude, sia in caso di avvenuta che di mancata conciliazione, dopo 120 giorni solari dal ricevimento della richiesta, salvo ulteriore proroga di ulteriori 30 giorni solari, concordata tra le parti;
- durante la procedura di conciliazione sono sospese eventuali interruzioni del servizio e di recupero forzoso dei crediti fino a quel momento maturati;
- la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale, di avvenuta o di mancata conciliazione. Il verbale di avvenuta conciliazione assume il valore di contratto di transazione (art. 1695 cc) ed è quindi vincolante per le parti.

Il regolamento di conciliazione paritetica e l'elenco delle associazioni di consumatori che l'hanno sottoscritto è disponibile sul sito internet del Gestore.

SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore oltre ad effettuare i lavori previsti nel contratto di affidamento Regolatore/Gestore (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione etc), effettua anche le prestazioni specifiche d'utenza – ad es. realizzazione/spostamento dell'allacciamento, installazione/disinstallazione/spostamento dei contatori, attivazione/riattivazione/subentro della fornitura etc. – su richiesta dell'utente e con oneri a suo carico non compresi nella tariffa del servizio idrico integrato come definita nell'art. 154 del D.Lgs. 152/2006. Condizioni e standard relativi a tali prestazioni sono riportati nei paragrafi seguenti.

Per alcune tipologie di prestazioni (es. attivazione, voltura, subentro, cessazione del contratto, verifica del misuratore, etc) i relativi costi sono indicati nella pagina web del Gestore dedicata (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il Gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici che fossero dovuti.

4.1 Tempo di preventivazione

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.

Il richiedente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore tutte le informazioni tecniche necessarie.

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

I tempi di preventivazione si differenziano in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono riportati in allegato 1.

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

Il preventivo per l'esecuzione di un nuovo allacciamento contiene sempre, oltre agli elementi previsti all'art. 20 della Delibera 655/2015/R/idr (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

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

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'Utente, della ricevuta di avvenuto pagamento oppure della restituzione da parte dell'Utente della prevista documentazione, debitamente compilata e sottoscritta, secondo quanto indicato puntualmente su ogni singolo preventivo.

Per il servizio acquedotto, con eccezione delle richieste relative agli allacciamenti antincendio, non saranno necessari, di norma, pareri tecnici preventivi rilasciati da parte del Gestore per la verifica dell'allacciabilità dell'Utente finale. Il parere tecnico preventivo è invece di norma previsto per le richieste di allacciamento fognario.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Ai fini del presente schema, sono considerati lavori semplici le prestazioni di lavoro che riguardano l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (es. nuovi attacchi) o su contatori esistenti (es. spostamento, cambio, ecc.) che non implicino 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. Viceversa, sono considerati lavori complessi, tutte quelle prestazioni di lavoro non riconducibili alla tipologia di lavoro semplice.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento sono riportati in allegato 1.

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

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

Le competenze relative alla realizzazione del tratto di allacciamento (idrico e fognario) sono definite all'interno del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, specifico per ogni territorio (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/il-regolamento>).

4.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione e il subentro della fornitura

L'attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di stipula di un nuovo contratto di fornitura. La riattivazione della fornitura è invece il ripristino dell'erogazione al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura. Si definisce infine subentro la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'Utente.

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 standard sono riportati in allegato 1.

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 dei suddetti lavori.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

4.4 Regolazione della morosità

4.4.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura dovrà seguire quanto indicato agli articoli 3 e 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i (c.d. REMSI), in merito al "Sollecito bonario di pagamento" e alla "Procedura per la costituzione in mora".

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 paragrafo 5.5 del REMSI- un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui ai punti successivi;
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

- i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi paragrafo 5.5.

Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui ai punti precedenti.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad evidenziarli separatamente in bolletta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), fornendo altresì specifica comunicazione in merito alla possibilità di prescrizione.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

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 e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, che deve essere fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di costituzione in mora;
- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora
- le modalità, di cui al successivo paragrafo 4.4.4, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura anche precisando:
 - i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;

- la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico (indicati al paragrafo 4.4.5);
- i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto al precedente periodo;
 - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;
 - il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto al paragrafo 5.5, 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 non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- 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 maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

4.4.2 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura

Nel caso in cui, nonostante l'attivazione delle procedure di cui al precedente paragrafo, l'utente non estingua il proprio debito entro i termini previsti, dandone comunicazione al Gestore, il Gestore dovrà seguire la *"Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile"* e la *"Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile"* indicate rispettivamente agli articoli 7 e 8 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.. Le modalità e le tempistiche della limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura sono distinte in base alla tipologia d'uso dell'utente (utenza domestica, utenza domestica residente, utenza non domestica, utenza condominiale).

Con riferimento all'utenza non disalimentabile, in ottemperanza a quanto previsto all'art. 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti domestici residenti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSÌ.

4.4.3 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa

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

Qualora la richiesta di subentro (o di voltura) abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

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

In questi casi il tempo di esecuzione del subentro (o di voltura), decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla suddetta lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla suddetta lettera b).

4.4.4 Riattivazione in presenza di morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute 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 e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

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

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 riportato in allegato 1.

4.4.5 Indennizzi legati al processo di gestione della morosità

Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- 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 (fanno eccezione i casi in cui sia stata rilevata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, installati ovvero laddove l'utente finale non abbia provveduto ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa);
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità indicate al paragrafo 4.4.4.

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:

- 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 previste nel presente documento;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al paragrafo 7.1 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

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 del presente paragrafo.

4.5 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 finale.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è riportato in allegato 1.

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

Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere

ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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 in favore del quale verrà eseguita la voltura:

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

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.

4.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

La disattivazione della fornitura consiste nella sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale.

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.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è riportato in allegato 1.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime modalità previste per la verifica del misuratore (si vedano paragrafi 4.7- 4.9).

4.7 Verifica tecnica dei misuratori

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

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per tale verifica *entro i termini riportati in allegato 1*, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento, secondo quanto indicato al paragrafo 4.9.

La verifica viene effettuata sul luogo in cui è sito il misuratore dal Gestore che, al termine, provvederà al rilascio all'Utente dell'esito della verifica in forma scritta e alla sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente, qualora quello presente risultasse guasto o malfunzionante.

Qualora il misuratore a seguito della verifica in loco risultasse correttamente funzionante, l'Utente potrà richiedere ulteriori verifiche da effettuare presso un laboratorio autorizzato. Tali prove consistono in una verifica delle caratteristiche metrologiche, del misuratore e del corretto funzionamento dei ruotismi. Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore rilascia un documento all'Utente recante l'esito di tale verifica entro *i termini temporali riportati in allegato 1*.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio, risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione dello stesso sono a carico del Gestore. Nel caso in cui il Gestore debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata sulla base del consumo medio dell'anno precedente, calcolato come indicato all'art. 11 di cui alla Delibera 218/2016/R/idr. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi verranno fatturati nella prima bolletta utile emessa a seguito della sostituzione del misuratore 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.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) 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. Nei casi eseguiti in contraddittorio il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'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.

4.8 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 finale e la data di intervento del Gestore.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione e ne comunica l'esito all'Utente finale *secondo i termini riportati in allegato 1*.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

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

In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.

Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

4.9 Appuntamenti concordati

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'Utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.

Il Gestore è tenuto a fissare un appuntamento concordato con l'Utente, e di conseguenza a rispettare gli standard definiti nella presente Carta del Servizio, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale o di persona da questi incaricata, tra le quali si elencano, a titolo non esaustivo:

- le prestazioni di sopralluogo necessarie per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o il preventivo per l'esecuzione di lavori;
- le prestazioni di attivazione, riattivazione della fornitura e disattivazione della fornitura che prevedano l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili;
- per le prestazioni di verifica del misuratore che prevedano l'accesso a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili.

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

Il valore di standard generale per il tempo massimo per appuntamento concordato è *riportato in allegato 1*.

Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale 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 per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata 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 soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti è *quella riportata nell'allegato 1*

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo dall'inizio della fascia di puntualità *riportato in allegato 1*.

4.10 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, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento.

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): standard *generale come riportato in allegato 1*;
- 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: *standard generale come riportato in allegato 1*.

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

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

I tempi massimi per l'eliminazione di eventuali disagi all'utente, per l'avvio dei lavori di riparazione di eventuali guasti ed il ripristino del servizio acquedottistico e fognario, sono definiti all'interno della convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, disponibile sul sito web di Atersir (<https://www.atersir.it/argomento/servizio-idrico>).

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

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

5.1 Servizio di misura dei consumi, fatturazione ed informazione dei consumi anomali

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, Delibera 218/2016/R/idr), 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 finale, opportunamente validate dal Gestore. I consumi reali così rilevati verranno utilizzati per la fatturazione, la quale potrà essere eseguita, in assenza di questi dati, anche con consumi stimati al fine di mantenere la regolare periodicità. Le modalità di calcolo dei consumi stimati sono esplicitate in apposito documento reso noto all'Utente finale.

Le modalità di fatturazione sono 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. In particolare il Gestore si attiene a quanto previsto al Titolo IV, dell'Allegato della Delibera 655 (RQSII) e alla Delibera 218 (TIMSII).

In caso di fatturazione emessa con i consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente in tali bollette che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette contenenti un 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 misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

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

- a) per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno **(SR1)**;
- b) per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno **(SR2)**.

Con delibera ARERA 609/21/R/Idr, a far data 1° gennaio 2023, è stato introdotto un indennizzo automatico all'utenza (SR, suddiviso in SR1 e SR2, riportati nella tabella dell'Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi), qualora i tentativi minimi di lettura sopra menzionati non siano rispettati dal Gestore. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Si evidenzia che la delibera 609/21/R/Idr ha altresì disposto che un'autolettura validata è equiparata alla lettura raccolta dal Gestore e, di conseguenza, assolve dagli obblighi relativi ai tentativi minimi di raccolta.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, con le eccezioni previste dall'art. 7.3bis del TIMSI (come modificato dalla Del. 609/2021;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale tramite autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Con delibera 609/21/R/Idr è stato inoltre introdotto, dal 1° gennaio 2023, un ulteriore indennizzo automatico all'utenza qualora non sia rispettato il termine di preavviso del tentativo di lettura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (preavviso contenente il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure).

Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Tale standard specifico (SP, Standard per il preavviso) sopra menzionato è riportato nella tabella all'Allegato 1 della presente Carta. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

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

- 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 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento, come specificato al successivo articolo 5.5.

L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

Il Gestore comunica all'utente, a mezzo posta ovvero tramite posta elettronica se disponibile, situazioni di probabile consumo anomalo che potrebbero derivare da perdite occulte nella rete interna dell'utenza che si sviluppa a valle del misuratore. Tali situazioni sono individuate in automatico e in via presuntiva sulla base delle più recenti misure di consumo rapportate ai consumi storici d'utenza tenuto conto della sua tipologia contrattuale.

5.2 Applicazione della tariffa

L'agenzia territoriale (ATERSIR) predispose la tariffa sulla base delle informazioni fornite dal Gestore integrandole o modificandole secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

L'Autorità, in base all'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, approva le tariffe del servizio idrico integrato, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152.

I dettagli sull'articolazione tariffaria ovvero i criteri e le modalità di applicazione dei relativi corrispettivi sono resi disponibili sul sito internet del Gestore.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore fatturerà la quota di tariffa relativa al solo servizio di acquedotto.

La quota tariffaria relativa al servizio acquedotto è calcolata in base al consumo idrico rilevato al misuratore.

Le quote relative ai servizi di fognatura e depurazione, in assenza di appositi sistemi di misura sui volumi scaricati, sono calcolate sulla base del consumo idrico rilevato al misuratore.

5.3 Fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr.

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.

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per l'emissione della fattura intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, nonché la periodicità minima di fatturazione.

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

In base a quanto disposto dall'Allegato B alla delibera 547/2019/R/Idr e s.m.i., qualora la fattura contenga importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni che siano prescrivibili, il Gestore ne dà evidenza all'Utente.

5.4 Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non saranno addebitate all'Utente.

5.5 Modalità e strumenti di pagamento

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per il pagamento della bolletta a decorrere dalla data di emissione della stessa; il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore indica le possibili modalità di pagamento sul proprio sito internet ed in bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale modalità di pagamento il più possibile differenziate, in modo che l'Utente possa scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli Utenti, e tale comunicazione è pubblicizzata.

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

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento viene segnalata tale possibilità con evidenza e qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 42 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr e s.m.i., vengono fornite almeno le seguenti informazioni:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. 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'effettuazione di tentativi di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora e la comunicazione dell'avvenuto pagamento andranno seguite le indicazioni di cui agli articoli 5 e 6 dell'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i..

Il piano di rateizzazione viene formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali del Comune competente nei casi specifici). Informazioni dettagliate sono riportate sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/agevolazioni/sostegno-hera>).

5.6 Interessi di mora

Nel caso in cui l'Utente non provvede al pagamento delle fatture nei termini ivi indicati, la decorrenza degli interessi e dei relativi tassi è quella riportata nella tabella sottostante.

In particolar modo agli utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture (cd "buoni pagatori"), la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, vengono applicati interessi di mora al solo tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo rispetto alla scadenza, per poi passare al tasso standard dall'undicesimo giorno.

Tipo di debitore	Decorrenza degli interessi di mora	Tasso di mora
Buon pagatore	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ Tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo;▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo a partire dall'undicesimo giorno di ritardo
Tutti gli altri casi	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo

Il valore degli interessi di mora applicati è quello previsto dalla vigente normativa (REMSI).

5.7 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'Utente rettifica di fatturazione.

L'utente può richiedere la rettifica di una fattura qualora riscontrasse la mancata correttezza dei corrispettivi fatturati: la richiesta di rettifica può essere presentata al Gestore, anche per via telematica.

La rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali.

I valori di standard generali relativi ai tempi massimi per l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente sono riportati *in allegato 1*. Il tempo è misurato dalla data di presentazione della richiesta scritta.

In allegato 1 sono altresì riportati i valori del tempo di rettifica della fatturazione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura 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 cui sopra, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

5.8 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 AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti e correlati. Resta salva la facoltà del Gestore di non richiedere il deposito cauzionale d'utenza.

Il deposito cauzionale è:

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

Non è richiesto il versamento del deposito cauzionale nel caso in cui l'Utente scelga una modalità di pagamento mediante:

- domiciliazione bancaria e postale;
- domiciliazione su carta di credito.

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.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

5.9 Perdite occulte: tutele minime e fondo fughe

Le perdite d'acqua accidentali sono eventi non ricorrenti, ma abbastanza frequenti. Queste tipologie di fughe sono dovute a rotture non visibili dell'impianto idrico interno, motivo per il quale si possono avere notevoli dispersioni d'acqua, che danno origine a bollette con importi molto alti.

Con Delibera 609/2021, l'Autorità ha introdotto alcune tutele minime a favore degli utenti in caso di "perdite idriche occulte" verificatesi a valle del contatore sull'impianto di proprietà dell'utente.

Gli utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alle tutele in caso di perdite occulte con le seguenti regole:

- quando il consumo di fuga è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento (calcolato sui due anni antecedenti la perdita e relativamente allo stesso periodo di calcolo della bolletta; in caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza);
- in caso di eventi ravvicinati, gli utenti potranno accedere alla tutela minima non prima di 3 anni dall'ultimo accesso;
- per permettere la riparazione del guasto, la tutela si applicherà fino a un massimo di 3 mesi dalla data della lettura di fuga.

Le tutele di prezzo da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti (max 3) sono le seguenti:

- previa dimostrazione della perdita nell'ambiente, non saranno applicate le tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- per il servizio acquedotto, al volume eccedente il consumo medio giornaliero sarà applicata una tariffa pari alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.

Ad integrazione delle tutele minime ARERA, il Gestore prevede un ulteriore sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate a cui possono accedere tutti coloro che aderiscono al Regolamento del Fondo fughe Acqua appositamente istituito.

Le condizioni e la relativa modulistica di accesso sia alle tutele minime che al Fondo fughe sono consultabili e scaricabili dal sito internet del Gestore.

5.10 Bonus sociale idrico

Con delibera 897/2017/R/idr l'Autorità ha introdotto un bonus idrico nazionale, ovvero un contributo a compensazione di una parte della spesa, per la fornitura di acqua, sostenuta dagli utenti domestici che versano in condizioni di disagio economico. Il bonus sociale idrico viene calcolato tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale (pari a 50 litri/abitate/giorno) la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- la tariffa agevolata della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Ad integrazione del bonus sociale idrico nazionale, l'Agenzia territoriale (ATERSIR) può introdurre un bonus idrico integrativo come condizione di miglior favore sul territorio di propria competenza.

Indicazioni e modalità in merito alle condizioni di ammissione ed erogazione delle suddette agevolazioni sono riportate sul sito internet del Gestore.

SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

6.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio è ammissibile solo in caso di eventi di comprovata forza maggiore, di 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, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro 24 ore dall'inizio della sospensione come disposta e/o rilevata e nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

6.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

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

6.3 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato 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 (a seconda della 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.

6.4 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 entro 24 ore dall'inizio della sospensione del servizio.

6.5 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

La crisi della risorsa idrica può essere:

- *Qualitativa*, ovvero consistente nel superamento di uno o più dei parametri di legge previsti per il consumo umano, che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità da parte dell'Autorità territorialmente competente;
- *Quantitativa*, ovvero consistente nella carenza della risorsa idrica in misura tale da non consentire l'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

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, dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti delle misure da 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

In caso di crisi qualitativa il Gestore, su richiesta dell'Autorità competente, può erogare acqua non potabile. In tal caso sarà data all'utenza preventiva e tempestiva comunicazione.

SEZIONE V – INDENNIZI AUTOMATICI

7.1 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 sono riportati 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 finale 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 di 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.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura 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. qualora il mancato rispetto dello standard specifico sia riconducibile a:
 - i. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;
 - ii. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

- b. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime indicate al punto 3.10 della presente Carta.

Ove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso e, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al punto "3.10 – Procedure di reclamo", della presente Carta.

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

Con riferimento all'applicazione degli indennizzi automatici (S1,S2,S3) saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr, di cui si riportano i punti salienti:

- in caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), 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;
- nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto;
- oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD SPECIFICO	ATO BO – STANDARD APPLICATO	INDENNIZZO AUTOMATICO
SR1 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (****)	2/anno	30€
SR2 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (****)	3/anno	30€
SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (****)	48 ore	30€
Sospensione o disattivazione di fornitura NON DISALIMENTABILE (***)	-	30 €
Disattivazione fornitura domestico residente (salvo i casi art. 7.5 REMSI) (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura SENZA INVIO DELLA COMUNICAZIONE DI MESSA IN MORA (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura nonostante utente abbia COMUNICATO PAGAMENTO nelle modalità e tempi previste dal REMSI (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura in presenza di richiesta di rateizzazione nelle modalità e tempi previsti dal REMSI (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura con l'invio della messa in mora MA SENZA invio del SOLLECITO bonario (***)	-	10 €
S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (**)	24 ore	24h<S1≤48 h → 30€ 48h<S1≤72 h → 60€ S1> 72 h → 90€
S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)	24 ore	24h<S2≤48 h → 30€ 48h<S2≤72 h → 60€ S2> 72 h → 90€
S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (**)	48 ore	24h≤S3<48 h → 30€ 16h≤S3<24 h → 60€ S3< 16 h → 90€
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (*)	12 gg lavorativi	30 €

Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo (*)	15 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	17 gg lavorativi	30 €
Tempo di attivazione della fornitura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	6 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (*)	2 gg feriali	30 €
Tempo di disattivazione della fornitura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione della voltura (*)	3 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (*)	12 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione di lavori semplici (*)	9 gg lavorativi	30 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti (*)	2 ore	30 €
Tempo di intervento per la verifica del misuratore (*)	7 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (*)	25 gg lavorativi	30 €
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (*)	8 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (*)	8 gg lavorativi	30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (*)	7 gg lavorativi	30 €
Tempo per l'emissione della fattura (*)	35 gg solari	30 €
Periodicità di fatturazione (*)	6/anno da 0 a 1800 mc 12/anno oltre 1800 mc	30 €
Tempo per la risposta a reclami (*)	19 gg lavorativi	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (*)	19 gg lavorativi	30 €
Tempo di rettifica di fatturazione (*)	30 gg lavorativi	30 €

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nel Titolo X dell'Allegato A della Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i**

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 18 dell'Allegato A della Delibera 609/2021/R/idr**

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD GENERALE	ATO BO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	6 gg per almeno 90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	12 ore per almeno 95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	2,5 ore per almeno 90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	18 gg per almeno 95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	40 minuti per almeno 95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	11 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 95%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 105 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 90%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi per almeno 91%

ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI

Sportello	indirizzo	lun matt	lun pom	mart matt	mart pom	merc matt	merc pom	giovedì matt	giovedì pom	ven matt	ven pom	sab matt
Bologna	Via Berti Pichat n 2/A, Bologna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Casalecchio di Reno	Galleria Ronzani n 7/13, Casalecchio di Reno	8:00-12:30		8:00-12:30		8:00-12:30	13:30-17:00	8:00-12:30		8:00-12:30		
Castelfranco Emilia	Via Zanasi 30, Castelfranco Emilia	8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Cattolica	Via Carlo Alberto della Chiesa, 31			08:30-16:30 (Continuato)		08:30-16:30 (Continuato)		08:30-13:00		08:30-13:00		08:30-13:00
Cento	Via B. Malamini, 1	8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-13:00		
Cervia	Via XXII Ottobre n 15/C, Cervia	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:30-13:00 (dal 01/07 al 30/09)
Cesena	Via Spinelli n 60, Cesena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Cesenatico	Via Leonardo da Vinci n 35, Cesenatico	8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	
Faenza	Via Zaccagnini n 14, Faenza	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:00
Ferrara	Via C. Diana n 40, Ferrara	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Ferrara Centro	Viale Cavour n. 38, Ferrara			8:00-12:30		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Forlì	Via Balzella n 24, Forlì	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Formigine	Piazza del Tricolore n 14, Formigine	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-12:30
Imola	Via Casalegno n 1, Imola	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Imola centro	Via Mentana n 10, Imola	8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30
Lugo	Via Risorgimento n 3, Lugo	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		8:30-13:00
Massa Lombarda	Corso vittorio veneto 73 MassaLombarda	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
Modena	Via Razzaboni n 80, Modena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Pavullo	Via Mario Ricci n 16, Pavullo	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30
Ravenna	Via Romea Nord n 180/182, Ravenna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Riccione	Viale Portofino n. 13, Rimini			8:00-13:00	14:30-16:30			8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Rimini	Via Chiabrera n 34 b, Rimini	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
S. Giorgio di Piano	Via Garibaldi 8/D, S.Giorgio di Piano	8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00	14:00-17:30	8:30-13:00		
S. Giovanni in Persiceto	Piazza Santino Salardi n 18, S.Giovanni in Persiceto	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
S. Lazzaro di Savena	Via Emilia 243, S.Lazzaro di Savena	8:00-13:00		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		9:00-13:00
Sassuolo	Via Adda n 39, Sassuolo	8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Savignano sul Rubicone	Via Destra Rubicone, 1950 - Savignano	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:30-13:30		8:30-13:30		
Valsamoggia - loc.Bazzano	Via Circonvallazione Nord 3-5, Bazzano	08:30-12:30	13:30-17:30			08:30-12:30				08:30-12:30		
Vergato	Via della Repubblica n 507, Vergato	8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-17:00	
Vignola	Via Caduti sul Lavoro n 123, Vignola	08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30

ALLEGATO 3_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 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;

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

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

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

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

bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/idr;

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

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

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale 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;

- **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 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;

disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma 9*bis* del decreto-legge 185/08

disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna Gestore con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

D.P.C.M. 29 agosto 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";

D.P.C.M. 13 ottobre 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";

Ente di governo dell'ambito 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.);

fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICS, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;

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 finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

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

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

lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII 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 finale;

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

misuratore (o contatore) 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 (contatore) 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 (o contatore) 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;

morosità dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;

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 contatore per la misura 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;

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 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, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

reclamo per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

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

riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o 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 finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

RQSII è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;

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;

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

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;

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

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione 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;

TIBSI è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr s.m.i.;

TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/idr recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";

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

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 diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;

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;

utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

utente finale non disalimentabile è l'utente finale di cui all'Art. 2, Allegato A alla Deliberazione 16 Luglio 2019, 311/2019/R/idr, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

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

ALLEGATO 4_INDIRIZZI UTILI

HERA spa	
Indirizzo	Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna
Sito web	www.gruppohera.it
Servizio Clienti	Clienti famiglie 800.999.500 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18) Clienti aziende 800.999.700 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18)
Pronto Intervento Acqua e Fognatura	800.713.900 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)	
Indirizzo	Via Cairoli 8/F - 40121 Bologna
Sito web	www.atersir.it



HERA S.p.A.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ATO 6 FE

(Dicembre 2023)

SOMMARIO

TITOLO I INTRODUZIONE.....	4
1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ TEMPORALE	5
TITOLO II – PRINCIPI GENERALI.....	5
2.1 EGUAGLIANZA	5
2.2 IMPARZIALITÀ	6
2.3 PARTECIPAZIONE.....	6
2.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
2.5 CORTESIA.....	6
2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	6
2.8 QUALITÀ E TUTELA DELL’AMBIENTE	6
2.9 PRIVACY	7
2.10 ACCESSO UNIVERSALE ALL’ACQUA	7
TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI	7
3.0 LIVELLI TECNICI MINIMI (STANDARD) DI FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO.....	8
SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI	9
3.1 GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	9
3.2 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI FISICI	9
3.3 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI	9
3.4 AREA CLIENTI SITO E AREA RISERVATA	9
3.5 SERVIZIO INFORMAZIONI E SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E PER CORRISPONDENZA.....	10
3.6 TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO	10
3.7 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	10
3.8 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	11
3.9 RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	11
3.10 PROCEDURE DI RECLAMO.....	12
3.11 RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI.....	12
3.12 MODALITÀ DI RICORSO	13
3.13 CONCILIAZIONE PARITETICA.....	13
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	14
4.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE.....	14
4.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL’ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA	15
4.3 TEMPO PER L’ATTIVAZIONE, LA RIATTIVAZIONE E IL SUBENTRO DELLA FORNITURA	16
4.4 REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ	16
4.4.1 PROCEDURA AMMINISTRATIVA PER LA RISOLUZIONE DELLA MOROSITÀ.....	16
4.4.2 PROCEDURA OPERATIVA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	18
4.4.3 ATTIVAZIONE DI UN NUOVO PUNTO DI FORNITURA SU RICHIESTA DI UN UTENTE MOROSO O SUBENTRO/VOLTURA SU PUNTO DI CONSEGNA O DI SCARICO DI	

PRECEDENTE UTENZA MOROSA.....	19
4.4.4 RIATTIVAZIONE IN PRESENZA DI MOROSITÀ.....	19
4.4.5 INDENNIZZI LEGATI AL PROCESSO DI GESTIONE DELLA MOROSITÀ.....	20
4.5 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA.....	20
4.6 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	21
4.7 VERIFICA TECNICA DEI MISURATORI.....	21
4.8 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	22
4.9 APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	23
4.10 PRONTO INTERVENTO	24
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	25
5.1 SERVIZIO DI MISURA DEI CONSUMI, FATTURAZIONE ED INFORMAZIONE DEI CONSUMI ANOMALI.....	25
5.2 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA	27
5.3 FATTURAZIONE	27
5.4 ONERI DI SPEDIZIONE	28
5.5 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO	28
5.6 INTERESSI DI MORA.....	29
5.7 RETTIFICA DI FATTURAZIONE	29
5.8 DEPOSITO CAUZIONALE	30
5.9 PERDITE OCCULTE: TUTELE MINIME E FONDO FUGHE	30
5.10 BONUS SOCIALE IDRICO.....	31
SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	31
6.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	31
6.2 DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA.....	32
6.3 TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI	32
6.4 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	32
6.5 CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITÀ DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA	32
SEZIONE V – INDENNIZZI AUTOMATICI	33
7.1 INDENNIZZI AUTOMATICI.....	33
ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI.....	35
ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI	39
ALLEGATO 3_ GLOSSARIO	40
ALLEGATO 4_ INDIRIZZI UTILI	46

TITOLO I INTRODUZIONE

Il **Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza (svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale, in modo continuo e diffuso), efficacia ed economicità (realizzazione e manutenzione di impianti e reti, con contenimento dei costi e miglioramento del servizio reso in chiave sociale e ambientale), nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie (con particolare riferimento al risparmio idrico, al miglioramento della qualità dell'acqua, alla primazia dei consumi umani sugli altri usi e al rispetto dell'ambiente).

L'attività di regolamentazione viene svolta, secondo quanto stabilito all'art. 10 c. 11 e seguenti del DL 70/2011, dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**AEEGSI**), dal 1 gennaio 2018 Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), nel seguito indicata come Autorità che, al fine di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 in tema di gestione delle risorse idriche e di organizzazione del servizio idrico, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse degli utenti, alla regolare determinazione e adeguamento delle tariffe, nonché alla promozione dell'efficienza, dell'economicità e della trasparenza, definisce gli indirizzi generali ed il quadro di riferimento per tutte le attività di gestione del servizio idrico.

Nella regione Emilia-Romagna come sistema di regolazione e di organizzazione territoriale per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato è stato individuato, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, un unico Ambito territoriale ottimale comprendente l'intero territorio regionale, riattribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (**ATERSIR**).

L'azienda **Hera S.p.a.**, di seguito "Società Erogatrice" o "Gestore", in quanto affidataria della gestione del servizio idrico integrato in 164 Comuni (di cui 161 nella regione Emilia-Romagna e 3 nella regione Toscana), provvede alla gestione integrata delle risorse idriche in conformità alle Convenzioni di affidamento e relativi Disciplinari Tecnici.

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

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito "**Carta**", costituisce parte integrante del contratto di utenza e rappresenta il documento 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 Servizio Idrico Integrato.

La presente Carta è adottata dal Gestore tenuto anche conto dello 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.

Maggiori informazioni per il corretto uso della risorsa idrica sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>).

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità, con particolare riferimento alle delibere seguenti (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

- **RQSII** – Regolazione della qualità contrattuale – Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.
- **REMSI** – Regolazione della morosità – Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.
- **TIMSII** – Regolazione del servizio di misura – Delibera 218/2016/R/idr e s.m.i.
- **RQTI** - Regolazione della qualità tecnica – Delibera 917/2017/R/idr
- **TIBSI** – Bonus sociale idrico – Delibera 897/2017/R/idr e s.m.i.
- **TICSI** – Corrispettivi servizi idrici - Delibera 665/2017/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 in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nel gestire il 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.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alle delibere dell'Autorità riportate in premessa.

La presente Carta del servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità, ATERSIR, dal Comitato Consultivo degli Utenti e dal Gestore.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/la-carta-dei-servizi>), con indicazione della pagina web anche nella bolletta.

TITOLO 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 o fasce 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 per i quali è garantita l'accessibilità diretta o supportata in tutti gli sportelli, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Gli utenti non udenti potranno prenotare un colloquio alla presenza di un interprete LIS (servizio gratuito per l'utente), inoltrando richiesta all' ENS - Ente Nazionale Sordi che per l'organizzazione dell'incontro si attiverà direttamente con il Gestore.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti 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 e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

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 se richiesto, 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 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore e nel Regolamento del servizio idrico integrato.

2.8 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti. Il Gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione Qualità Ambiente.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001), un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001), un Sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001), un sistema per la gestione aziendale attinente alla Responsabilità Sociale d'Impresa (SA 8000) e un sistema per l'efficientamento energetico (ISO 50001), certificati da organismi indipendenti.

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.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente.

2.9 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR) e delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e s.m.i.

2.10 Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

E' garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.

Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' 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:

- 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);
- 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 di disattivazione della fornitura).

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 degli Utenti.

Il mancato rispetto di standard specifici per cause attribuibili al Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di eventuale sanzione da parte dell'Autorità a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi a carico del Gestore e di adempimenti a carico dell'Utente 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 volontà del Gestore e per cause imputabili all'Utente finale.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All. A di cui alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i., nell'art.3 dell'All. A alla Delibera 917/2017/R/idr e nell'art. 10 dell'All. A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., sono riportati nell' Allegato 1 alla presente Carta del Servizio.

3.0 Livelli Tecnici minimi (standard) di fornitura del servizio acquedotto

Il gestore deve garantire i livelli minimi del servizio di cui al D.p.c.m. 4 marzo 1996 compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti.

Livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:

- dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitate/giorno come volume attingibile nelle 24 ore;
- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale;
- carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII);
- carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche: sono garantiti i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII e salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 Gestione dei rapporti con gli Utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione dell' Utente di cui alla norma UNI ISO 10004:2019, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli Utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'Utente e livelli di servizio definiti.

3.2 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce la presenza degli sportelli utenti riportati nell'allegato 2.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni, gli orari di apertura degli sportelli ai quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche ed in bolletta riporta il riferimento dello sportello principale territoriale. Il Gestore provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura.

3.3 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, *così come indicato nell'allegato 1*, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio e riferiti a tutti i servizi gestiti; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3.4 Area Clienti sito e Area riservata

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, oltre ai livelli di qualità dell'acqua e alla sua composizione: <https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>.

Attraverso l'ulteriore pagina di Assistenza all'utenza (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>) è possibile inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, preventivi e allacciamenti idrici e fognari, attivazione, disattivazione voltura, subentro contrattuale, verifiche del proprio contatore.

È inoltre disponibile uno Sportello On line, anche per richiedere altre prestazioni contrattuali (appuntamenti, verifiche di pressione etc..), alla pagina (<https://servizionline.gruppohera.it/auth/hera/login>).

3.5 Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita, su uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, contestazioni, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura.

Il Gestore pubblica nel proprio sito *internet*, nella Carta dei servizi e nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio.

Per il servizio telefonico il Gestore si è dotato di un call center, ovvero di una struttura tecnologica complessa che consente 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, il termine della chiamata, al fine di rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche ricevute per posta elettronica e corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>).

3.6 Tempo di attesa per il servizio telefonico

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

Il tempo indicato nell'allegato 1 deve intendersi per condizioni normali di servizio e riferito a tutti i servizi gestiti.

3.7 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.8 Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti finali attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione delle stesse e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un sito internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- oltre alle informazioni di cui al precedente punto, il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- informa gli Utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con le Autorità, le pubbliche amministrazioni, il Comitato consultivo degli Utenti, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- si raccorda con l'attività del Comitato consultivo al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

3.9 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 *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

3.10 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 di servizio, e dà ad esse piena pubblicità.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente finale (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/guida-al-servizio-hera/suggerimenti-e-reclami>).

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo scritto entro i tempi fissati dalla presente Carta. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente, o da suo delegato che lo rappresenta formalmente, per iscritto (mediante consegna diretta, mezzo posta, posta elettronica, ovvero anche altre modalità messe a disposizione dal Gestore), eventualmente avvalendosi dell'assistenza del Comitato consultivo degli Utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

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

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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

3.11 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, 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 all'art. 3.10 della presente Carta.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata anche gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

3.12 Modalità di ricorso

Se l'Utente finale non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta entro i termini previsti, può:

- a) richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta;
- b) richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica di cui al successivo art. 3.13, che dovrà trovare regolazione nel Regolamento per la conciliazione paritetica tra il Gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione;
- c) attivare una procedura di conciliazione paritetica presso giudice di pace o camera di commercio;
- d) attivare una procedura presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- e) procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale;
- f) rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

3.13 Conciliazione paritetica

Il Gestore promuove la conciliazione paritetica come strumento per la risoluzione delle controversie, alternativo a quello giudiziario.

La conciliazione paritetica risponde ai principi di responsabilità sociale e al codice etico del Gestore ed ha l'obiettivo di raggiungere un accordo transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le parti possono sempre attivare una causa giudiziale.

La conciliazione paritetica:

- è un procedimento più veloce ed economico rispetto a una causa giudiziaria, con l'intento di prevenirne l'eventualità e quindi la numerosità;
- integra le attuali modalità di prevenzione del contenzioso ed è a disposizione dell'Utente per la risoluzione di situazioni chiuse in maniera ritenuta non soddisfacente dalla gestione del reclamo e per le quali non resterebbe che la via giudiziaria;
- si svolge con l'ausilio di due conciliatori che rappresentano le due parti interessate ed hanno il compito di individuare la proposta da sottoporre alle parti;
- è gratuita per l'Utente;
- è disciplinata dal "Regolamento di conciliazione paritetica" che definisce le modalità operative per la sua applicazione e consultabile sul sito internet del Gestore;

- la richiesta di conciliazione è redatta dall'Utente sul modulo allegato al Regolamento di conciliazione paritetica, disponibile sul sito internet e presso gli sportelli del Gestore;
- la richiesta di conciliazione sottoscritta dall' Utente è un mandato ad un'associazione a conciliare o transigere la controversia;
- la conciliazione si avvia solo se l'Utente non si ritiene soddisfatto da risposta motivata a reclamo scritto. In altri termini, non può essere avviata se prima non ha esposto la sua "insoddisfazione" attraverso un reclamo scritto cui il Gestore, dopo il normale esame del caso, ha dato la risposta nelle modalità previste dall'Autorità, o scaduti inutilmente i termini;
- la procedura prevede tempi precisi per lo svolgimento, che si conclude, sia in caso di avvenuta che di mancata conciliazione, dopo 120 giorni solari dal ricevimento della richiesta, salvo ulteriore proroga di ulteriori 30 giorni solari, concordata tra le parti;
- durante la procedura di conciliazione sono sospese eventuali interruzioni del servizio e di recupero forzoso dei crediti fino a quel momento maturati;
- la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale, di avvenuta o di mancata conciliazione. Il verbale di avvenuta conciliazione assume il valore di contratto di transazione (art. 1695 cc) ed è quindi vincolante per le parti.

Il regolamento di conciliazione paritetica e l'elenco delle associazioni di consumatori che l'hanno sottoscritto è disponibile sul sito internet del Gestore.

SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore oltre ad effettuare i lavori previsti nel contratto di affidamento Regolatore/Gestore (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione etc), effettua anche le prestazioni specifiche d'utenza – ad es. realizzazione/spostamento dell'allacciamento, installazione/disinstallazione/spostamento dei contatori, attivazione/riattivazione/subentro della fornitura etc. – su richiesta dell'utente e con oneri a suo carico non compresi nella tariffa del servizio idrico integrato come definita nell'art. 154 del D.Lgs. 152/2006. Condizioni e standard relativi a tali prestazioni sono riportati nei paragrafi seguenti.

Per alcune tipologie di prestazioni (es. attivazione, voltura, subentro, cessazione del contratto, verifica del misuratore, etc) i relativi costi sono indicati nella pagina web del Gestore dedicata (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il Gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici che fossero dovuti.

4.1 Tempo di preventivazione

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.

Il richiedente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore tutte le informazioni tecniche necessarie.

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

I tempi di preventivazione si differenziano in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono riportati in allegato 1.

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

Il preventivo per l'esecuzione di un nuovo allacciamento contiene sempre, oltre agli elementi previsti all'art. 20 della Delibera 655/2015/R/idr (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

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

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'Utente, della ricevuta di avvenuto pagamento oppure della restituzione da parte dell'Utente della prevista documentazione, debitamente compilata e sottoscritta, secondo quanto indicato puntualmente su ogni singolo preventivo.

Per il servizio acquedotto, con eccezione delle richieste relative agli allacciamenti antincendio, non saranno necessari, di norma, pareri tecnici preventivi rilasciati da parte del Gestore per la verifica dell'allacciabilità dell'Utente finale. Il parere tecnico preventivo è invece di norma previsto per le richieste di allacciamento fognario.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Ai fini del presente schema, sono considerati lavori semplici le prestazioni di lavoro che riguardano l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (es. nuovi attacchi) o su contatori esistenti (es. spostamento, cambio, ecc.) che non implicino 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. Viceversa, sono considerati lavori complessi, tutte quelle prestazioni di lavoro non riconducibili alla tipologia di lavoro semplice.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento sono riportati in allegato 1.

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

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

Le competenze relative alla realizzazione del tratto di allacciamento (idrico e fognario) sono definite all'interno del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, specifico per ogni territorio (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/il-regolamento>).

4.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione e il subentro della fornitura

L'attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di stipula di un nuovo contratto di fornitura. La riattivazione della fornitura è invece il ripristino dell'erogazione al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura. Si definisce infine subentro la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'Utente.

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 standard sono riportati in allegato 1.

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 dei suddetti lavori.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

4.4 Regolazione della morosità

4.4.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura dovrà seguire quanto indicato agli articoli 3 e 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i (c.d. REMSI), in merito al "Sollecito bonario di pagamento" e alla "Procedura per la costituzione in mora".

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 paragrafo 5.5 del REMSI- un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui ai punti successivi;
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

- i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi paragrafo 5.5.

Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui ai punti precedenti.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad evidenziarli separatamente in bolletta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), fornendo altresì specifica comunicazione in merito alla possibilità di prescrizione.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

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 e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, che deve essere fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di costituzione in mora;
- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- le modalità, di cui al successivo paragrafo 4.4.4, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura anche precisando:
 - i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;

- la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico (indicati al paragrafo 4.4.5);
- i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto al precedente periodo;
 - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;
 - il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto al paragrafo 5.5, 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 non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- 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 maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

4.4.2 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura

Nel caso in cui, nonostante l'attivazione delle procedure di cui al precedente paragrafo, l'utente non estingua il proprio debito entro i termini previsti, dandone comunicazione al Gestore, il Gestore dovrà seguire la *"Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile"* e la *"Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile"* indicate rispettivamente agli articoli 7 e 8 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.. Le modalità e le tempistiche della limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura sono distinte in base alla tipologia d'uso dell'utente (utenza domestica, utenza domestica residente, utenza non domestica, utenza condominiale).

Con riferimento all'utenza non disalimentabile, in ottemperanza a quanto previsto all'art. 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti domestici residenti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSÌ.

4.4.3 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa

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

Qualora la richiesta di subentro (o di voltura) abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

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

In questi casi il tempo di esecuzione del subentro (o di voltura), decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla suddetta lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla suddetta lettera b).

4.4.4 Riattivazione in presenza di morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute 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 e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

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

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 riportato in allegato 1.

4.4.5 Indennizzi legati al processo di gestione della morosità

Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- 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 (fanno eccezione i casi in cui sia stata rilevata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, installati ovvero laddove l'utente finale non abbia provveduto ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa);
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità indicate al paragrafo 4.4.4.

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:

- 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 previste nel presente documento;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al paragrafo 7.1 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

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 del presente paragrafo.

4.5 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 finale.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è riportato in allegato 1.

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

Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere

ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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 in favore del quale verrà eseguita la voltura:

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

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.

4.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

La disattivazione della fornitura consiste nella sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale.

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.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è riportato in allegato 1.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime modalità previste per la verifica del misuratore (si vedano paragrafi 4.7- 4.9).

4.7 Verifica tecnica dei misuratori

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

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per tale verifica *entro i termini riportati in allegato 1*, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento, secondo quanto indicato al paragrafo 4.9.

La verifica viene effettuata sul luogo in cui è sito il misuratore dal Gestore che, al termine, provvederà al rilascio all'Utente dell'esito della verifica in forma scritta e alla sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente, qualora quello presente risultasse guasto o malfunzionante.

Qualora il misuratore a seguito della verifica in loco risultasse correttamente funzionante, l'Utente potrà richiedere ulteriori verifiche da effettuare presso un laboratorio autorizzato. Tali prove consistono in una verifica delle caratteristiche metrologiche, del misuratore e del corretto funzionamento dei ruotismi. Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore rilascia un documento all'Utente recante l'esito di tale verifica entro *i termini temporali riportati in allegato 1*.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio, risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione dello stesso sono a carico del Gestore. Nel caso in cui il Gestore debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata sulla base del consumo medio dell'anno precedente, calcolato come indicato all'art. 11 di cui alla Delibera 218/2016/R/idr. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi verranno fatturati nella prima bolletta utile emessa a seguito della sostituzione del misuratore 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.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) 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. Nei casi eseguiti in contraddittorio il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'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.

4.8 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 finale e la data di intervento del Gestore.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione e ne comunica l'esito all'Utente finale *secondo i termini riportati in allegato 1*.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

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

In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.

Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

4.9 Appuntamenti concordati

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'Utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.

Il Gestore è tenuto a fissare un appuntamento concordato con l'Utente, e di conseguenza a rispettare gli standard definiti nella presente Carta del Servizio, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale o di persona da questi incaricata, tra le quali si elencano, a titolo non esaustivo:

- le prestazioni di sopralluogo necessarie per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o il preventivo per l'esecuzione di lavori;
- le prestazioni di attivazione, riattivazione della fornitura e disattivazione della fornitura che prevedano l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili;
- per le prestazioni di verifica del misuratore che prevedano l'accesso a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili.

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

Il valore di standard generale per il tempo massimo per appuntamento concordato è *riportato in allegato 1*.

Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale 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 per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata 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 soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti è *quella riportata nell'allegato 1*

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo dall'inizio della fascia di puntualità *riportato in allegato 1*.

4.10 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, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento.

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): standard *generale come riportato in allegato 1*;
- 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: *standard generale come riportato in allegato 1*.

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

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

I tempi massimi per l'eliminazione di eventuali disagi all'utente, per l'avvio dei lavori di riparazione di eventuali guasti ed il ripristino del servizio acquedottistico e fognario, sono definiti all'interno della convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, disponibile sul sito web di Atersir (<https://www.atersir.it/argomento/servizio-idrico>).

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

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

5.1 Servizio di misura dei consumi, fatturazione ed informazione dei consumi anomali

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, Delibera 218/2016/R/idr), 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 finale, opportunamente validate dal Gestore. I consumi reali così rilevati verranno utilizzati per la fatturazione, la quale potrà essere eseguita, in assenza di questi dati, anche con consumi stimati al fine di mantenere la regolare periodicità. Le modalità di calcolo dei consumi stimati sono esplicitate in apposito documento reso noto all'Utente finale.

Le modalità di fatturazione sono 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. In particolare il Gestore si attiene a quanto previsto al Titolo IV, dell'Allegato della Delibera 655 (RQSII) e alla Delibera 218 (TIMSII).

In caso di fatturazione emessa con i consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente in tali bollette che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette contenenti un 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 misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

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

- a) per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno **(SR1)**;
- b) per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno **(SR2)**.

Con delibera ARERA 609/21/R/Idr, a far data 1° gennaio 2023, è stato introdotto un indennizzo automatico all'utenza (SR, suddiviso in SR1 e SR2, riportati nella tabella dell'Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi), qualora i tentativi minimi di lettura sopra menzionati non siano rispettati dal Gestore. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Si evidenzia che la delibera 609/21/R/Idr ha altresì disposto che un'autolettura validata è equiparata alla lettura raccolta dal Gestore e, di conseguenza, assolve dagli obblighi relativi ai tentativi minimi di raccolta.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, con le eccezioni previste dall'art. 7.3bis del TIMSI (come modificato dalla Del. 609/2021;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale tramite autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Con delibera 609/21/R/Idr è stato inoltre introdotto, dal 1° gennaio 2023, un ulteriore indennizzo automatico all'utenza qualora non sia rispettato il termine di preavviso del tentativo di lettura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (preavviso contenente il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure).

Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Tale standard specifico (SP, Standard per il preavviso) sopra menzionato è riportato nella tabella all'Allegato 1 della presente Carta. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

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

- 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 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento, come specificato al successivo articolo 5.5.

L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

Il Gestore comunica all'utente, a mezzo posta ovvero tramite posta elettronica se disponibile, situazioni di probabile consumo anomalo che potrebbero derivare da perdite occulte nella rete interna dell'utenza che si sviluppa a valle del misuratore. Tali situazioni sono individuate in automatico e in via presuntiva sulla base delle più recenti misure di consumo rapportate ai consumi storici d'utenza tenuto conto della sua tipologia contrattuale.

5.2 Applicazione della tariffa

L'agenzia territoriale (ATERSIR) predispose la tariffa sulla base delle informazioni fornite dal Gestore integrandole o modificandole secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

L'Autorità, in base all'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, approva le tariffe del servizio idrico integrato, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152.

I dettagli sull'articolazione tariffaria ovvero i criteri e le modalità di applicazione dei relativi corrispettivi sono resi disponibili sul sito internet del Gestore.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore fatturerà la quota di tariffa relativa al solo servizio di acquedotto.

La quota tariffaria relativa al servizio acquedotto è calcolata in base al consumo idrico rilevato al misuratore.

Le quote relative ai servizi di fognatura e depurazione, in assenza di appositi sistemi di misura sui volumi scaricati, sono calcolate sulla base del consumo idrico rilevato al misuratore.

5.3 Fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr.

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.

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per l'emissione della fattura intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, nonché la periodicità minima di fatturazione.

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

In base a quanto disposto dall'Allegato B alla delibera 547/2019/R/Idr e s.m.i., qualora la fattura contenga importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni che siano prescrivibili, il Gestore ne dà evidenza all'Utente.

5.4 Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non saranno addebitate all'Utente.

5.5 Modalità e strumenti di pagamento

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per il pagamento della bolletta a decorrere dalla data di emissione della stessa; il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore indica le possibili modalità di pagamento sul proprio sito internet ed in bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale modalità di pagamento il più possibile differenziate, in modo che l'Utente possa scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli Utenti, e tale comunicazione è pubblicizzata.

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

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento viene segnalata tale possibilità con evidenza e qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 42 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr e s.m.i., vengono fornite almeno le seguenti informazioni:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. 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'effettuazione di tentativi di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora e la comunicazione dell'avvenuto pagamento andranno seguite le indicazioni di cui agli articoli 5 e 6 dell'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i..

Il piano di rateizzazione viene formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali del Comune competente nei casi specifici). Informazioni dettagliate sono riportate sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/agevolazioni/sostegno-hera>).

5.6 Interessi di mora

Nel caso in cui l'Utente non provvede al pagamento delle fatture nei termini ivi indicati, la decorrenza degli interessi e dei relativi tassi è quella riportata nella tabella sottostante.

In particolar modo agli utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture (cd "buoni pagatori"), la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, vengono applicati interessi di mora al solo tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo rispetto alla scadenza, per poi passare al tasso standard dall'undicesimo giorno.

Tipo di debitore	Decorrenza degli interessi di mora	Tasso di mora
Buon pagatore	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ Tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo;▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo a partire dall'undicesimo giorno di ritardo
Tutti gli altri casi	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo

Il valore degli interessi di mora applicati è quello previsto dalla vigente normativa (REMSI).

5.7 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'Utente rettifica di fatturazione.

L'utente può richiedere la rettifica di una fattura qualora riscontrasse la mancata correttezza dei corrispettivi fatturati: la richiesta di rettifica può essere presentata al Gestore, anche per via telematica.

La rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali.

I valori di standard generali relativi ai tempi massimi per l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente sono riportati *in allegato 1*. Il tempo è misurato dalla data di presentazione della richiesta scritta.

In allegato 1 sono altresì riportati i valori del tempo di rettifica della fatturazione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura 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 cui sopra, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

5.8 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 AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti e correlati. Resta salva la facoltà del Gestore di non richiedere il deposito cauzionale d'utenza.

Il deposito cauzionale è:

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

Non è richiesto il versamento del deposito cauzionale nel caso in cui l'Utente scelga una modalità di pagamento mediante:

- domiciliazione bancaria e postale;
- domiciliazione su carta di credito.

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.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

5.9 Perdite occulte: tutele minime e fondo fughe

Le perdite d'acqua accidentali sono eventi non ricorrenti, ma abbastanza frequenti. Queste tipologie di fughe sono dovute a rotture non visibili dell'impianto idrico interno, motivo per il quale si possono avere notevoli dispersioni d'acqua, che danno origine a bollette con importi molto alti.

Con Delibera 609/2021, l'Autorità ha introdotto alcune tutele minime a favore degli utenti in caso di "perdite idriche occulte" verificatesi a valle del contatore sull'impianto di proprietà dell'utente.

Gli utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alle tutele in caso di perdite occulte con le seguenti regole:

- quando il consumo di fuga è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento (calcolato sui due anni antecedenti la perdita e relativamente allo stesso periodo di calcolo della bolletta; in caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza);
- in caso di eventi ravvicinati, gli utenti potranno accedere alla tutela minima non prima di 3 anni dall'ultimo accesso;
- per permettere la riparazione del guasto, la tutela si applicherà fino a un massimo di 3 mesi dalla data della lettura di fuga.

Le tutele di prezzo da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti (max 3) sono le seguenti:

- previa dimostrazione della perdita nell'ambiente, non saranno applicate le tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- per il servizio acquedotto, al volume eccedente il consumo medio giornaliero sarà applicata una tariffa pari alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.

Ad integrazione delle tutele minime ARERA, il Gestore prevede un ulteriore sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate a cui possono accedere tutti coloro che aderiscono al Regolamento del Fondo fughe Acqua appositamente istituito.

Le condizioni e la relativa modulistica di accesso sia alle tutele minime che al Fondo fughe sono consultabili e scaricabili dal sito internet del Gestore.

5.10 Bonus sociale idrico

Con delibera 897/2017/R/idr l'Autorità ha introdotto un bonus idrico nazionale, ovvero un contributo a compensazione di una parte della spesa, per la fornitura di acqua, sostenuta dagli utenti domestici che versano in condizioni di disagio economico. Il bonus sociale idrico viene calcolato tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale (pari a 50 litri/abitate/giorno) la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- la tariffa agevolata della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Ad integrazione del bonus sociale idrico nazionale, l'Agenzia territoriale (ATERSIR) può introdurre un bonus idrico integrativo come condizione di miglior favore sul territorio di propria competenza.

Indicazioni e modalità in merito alle condizioni di ammissione ed erogazione delle suddette agevolazioni sono riportate sul sito internet del Gestore.

SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

6.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio è ammissibile solo in caso di eventi di comprovata forza maggiore, di 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, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro 24 ore dall'inizio della sospensione come disposta e/o rilevata e nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

6.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

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

6.3 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato 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 (a seconda della 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.

6.4 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 entro 24 ore dall'inizio della sospensione del servizio.

6.5 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

La crisi della risorsa idrica può essere:

- *Qualitativa*, ovvero consistente nel superamento di uno o più dei parametri di legge previsti per il consumo umano, che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità da parte dell'Autorità territorialmente competente;
- *Quantitativa*, ovvero consistente nella carenza della risorsa idrica in misura tale da non consentire l'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

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, dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti delle misure da 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

In caso di crisi qualitativa il Gestore, su richiesta dell'Autorità competente, può erogare acqua non potabile. In tal caso sarà data all'utenza preventiva e tempestiva comunicazione.

SEZIONE V – INDENNIZI AUTOMATICI

7.1 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 sono riportati 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 finale 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 di 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.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura 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. qualora il mancato rispetto dello standard specifici sia riconducibile a:
 - i. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;
 - ii. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi

- b. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime indicate al punto 3.10 della presente Carta.

Ove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso e, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al punto "3.10 – Procedure di reclamo", della presente Carta.

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

Con riferimento all'applicazione degli indennizzi automatici (S1,S2,S3) saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr, di cui si riportano i punti salienti:

- in caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), 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;
- nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto;
- oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD SPECIFICO	ATO FE – STANDARD APPLICATO	INDENNIZZO AUTOMATICO
SR1 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (****)	2/anno	30€
SR2 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (****)	3/anno	30€
SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (****)	48 ore	30€
Sospensione o disattivazione di fornitura NON DISALIMENTABILE (***)	-	30 €
Disattivazione fornitura domestico residente (salvo i casi art. 7.5 REMSI) (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura SENZA INVIO DELLA COMUNICAZIONE DI MESSA IN MORA (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura nonostante utente abbia COMUNICATO PAGAMENTO nelle modalità e tempi previste dal REMSI (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura in presenza di richiesta di rateizzazione nelle modalità e tempi previsti dal REMSI (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura con l'invio della messa in mora MA SENZA invio del SOLLECITO bonario (***)	-	10 €
S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (**)	24 ore	24h<S1≤48 h → 30€ 48h<S1≤72 h → 60€ S1> 72 h → 90€
S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)	24 ore	24h<S2≤48 h → 30€ 48h<S2≤72 h → 60€ S2> 72 h → 90€
S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (**)	48 ore	24h≤S3<48 h → 30€ 16h≤S3<24 h → 60€ S3< 16 h → 90€
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (*)	20 gg lavorativi	30 €

Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo (*)	20 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	15 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	20 gg lavorativi	30 €
Tempo di attivazione della fornitura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (*)	2 gg feriali	30 €
Tempo di disattivazione della fornitura (*)	7 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione della voltura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (*)	20 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione di lavori semplici (*)	10 gg lavorativi	30 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti (*)	3 ore	30 €
Tempo di intervento per la verifica del misuratore (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (*)	30 gg lavorativi	30 €
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo per l'emissione della fattura (*)	45 gg solari	30 €
Periodicità di fatturazione (*)	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	30 €
Tempo per la risposta a reclami (*)	30 gg lavorativi	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (*)	30 gg lavorativi	30 €
Tempo di rettifica di fatturazione (*)	60 gg lavorativi	30 €

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nel Titolo X dell'Allegato A della Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i**

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 18 dell'Allegato A della Delibera 609/2021/R/idr**

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD GENERALE	ATO FE
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg per almeno 90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore per almeno 95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore per almeno 90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg per almeno 95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti per almeno 95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi per almeno 90%

ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI

Sportello	Indirizzo	lun matt	lun pom	mart matt	mart pom	merc matt	merc pom	giov matt
Bologna	Via Berti Pichat n 2/A, Bologna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Casalecchio di Reno	Galleria Ronzani n 7/13, Casalecchio di Reno	8:00-12:30		8:00-12:30		8:00-12:30	13:30-17:00	8:00-12:30
Castelfranco Emilia	Via Zanasi 30, Castelfranco Emilia	8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30
Cattolica	Via Carlo Alberto della Chiesa, 31			08:30-16:30 (Continuato)		08:30-16:30 (Continuato)		08:30-13:00
Cento	Via B. Malamini, 1	8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-12:30	14:00-16:00	
Cervia	Via XXII Ottobre n 15/C, Cervia	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)
Cesena	Via Spinelli n 60, Cesena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Cesenatico	Via Leonardo da Vinci n 35, Cesenatico	8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30
Faenza	Via Zaccagnini n 14, Faenza	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)
Ferrara	Via C. Diana n 40, Ferrara	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Ferrara Centro	Viale Cavour n. 38, Ferrara			8:00-12:30		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00
Forlì	Via Balzella n 24, Forlì	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Formigine	Piazza del Tricolore n 14, Formigine	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Imola	Via Casalegno n 1, Imola	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Imola centro	Via Mentana n 10, Imola	8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30
Lugo	Via Risorgimento n 3, Lugo	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)
Massa Lombarda	Corso vittorio veneto 73 MassaLombarda	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Modena	Via Razzaboni n 80, Modena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Pavullo	Via Mario Ricci n 16, Pavullo	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)
Ravenna	Via Romea Nord n 180/182, Ravenna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
Riccione	Viale Portofino n. 13, Rimini			8:00-13:00	14:30-16:30			8:00-13:00
Rimini	Via Chiabrera n 34 b, Rimini	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00
S. Giorgio di Piano	Via Garibaldi 8/D, S.Giorgio di Piano	8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00
S. Giovanni in Persiceto	Piazza Santino Salardi n 18, S.Giovanni in Persiceto	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00
S. Lazzaro di Savena	Via Emilia 243, S.Lazzaro di Savena	8:00-13:00		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00		8:00-13:00
Sassuolo	Via Adda n 39, Sassuolo	8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30
Savignano sul Rubicone	Via Destra Rubicone, 1950 - Savignano	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:30-13:30
Valsamoggia - loc.Bazzano	Via Circonvallazione Nord 3-5, Bazzano	08:30-12:30	13:30-17:30			08:30-12:30		
Vergato	Via della Repubblica n 507, Vergato	8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-16:00	
Vignola	Via Caduti sul Lavoro n 123, Vignola	08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30

ALLEGATO 3_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 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;

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

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

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

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

bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/idr;

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

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

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale 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;

- **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 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;

disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma *9bis* del decreto-legge 185/08

disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna Gestore con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

D.P.C.M. 29 agosto 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";

D.P.C.M. 13 ottobre 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";

Ente di governo dell'ambito 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.);

fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICS, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;

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 finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

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

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

lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII 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 finale;

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

misuratore (o contatore) 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 (contatore) 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 (o contatore) 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;

morosità dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;

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 contatore per la misura 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;

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 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, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

reclamo per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

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

riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o 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 finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

RQSII è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;

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;

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

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;

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

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione 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;

TIBSI è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr s.m.i.;

TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/idr recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";

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

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 diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;

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;

utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

utente finale non disalimentabile è l'utente finale di cui all'Art. 2, Allegato A alla Deliberazione 16 Luglio 2019, 311/2019/R/idr, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

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

ALLEGATO 4_INDIRIZZI UTILI

HERA spa	
Indirizzo	Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna
Sito web	www.gruppohera.it
Servizio Clienti	Clienti famiglie 800.999.500 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18) Clienti aziende 800.999.700 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18)
Pronto Intervento Acqua e Fognatura	800.713.900 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)	
Indirizzo	Via Cairoli 8/F - 40121 Bologna
Sito web	www.atersir.it



HERA S.p.A.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ATO 7 RA

(Dicembre 2023)

SOMMARIO

TITOLO I INTRODUZIONE.....	4
1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ TEMPORALE	5
TITOLO II – PRINCIPI GENERALI.....	5
2.1 EGUAGLIANZA	5
2.2 IMPARZIALITÀ	6
2.3 PARTECIPAZIONE.....	6
2.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
2.5 CORTESIA.....	6
2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	6
2.8 QUALITÀ E TUTELA DELL’AMBIENTE	6
2.9 PRIVACY	7
2.10 ACCESSO UNIVERSALE ALL’ACQUA	7
TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI	7
3.0 LIVELLI TECNICI MINIMI (STANDARD) DI FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO.....	8
SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI	9
3.1 GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	9
3.2 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI FISICI	9
3.3 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI	9
3.4 AREA CLIENTI SITO E AREA RISERVATA	9
3.5 SERVIZIO INFORMAZIONI E SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E PER CORRISPONDENZA.....	10
3.6 TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO	10
3.7 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	10
3.8 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	11
3.9 RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	11
3.10 PROCEDURE DI RECLAMO.....	12
3.11 RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI.....	12
3.12 MODALITÀ DI RICORSO	13
3.13 CONCILIAZIONE PARITETICA.....	13
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	14
4.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE.....	14
4.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL’ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA	15
4.3 TEMPO PER L’ATTIVAZIONE, LA RIATTIVAZIONE E IL SUBENTRO DELLA FORNITURA	16
4.4 REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ	16
4.4.1 PROCEDURA AMMINISTRATIVA PER LA RISOLUZIONE DELLA MOROSITÀ.....	16
4.4.2 PROCEDURA OPERATIVA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	18
4.4.3 ATTIVAZIONE DI UN NUOVO PUNTO DI FORNITURA SU RICHIESTA DI UN UTENTE MOROSO O SUBENTRO/VOLTURA SU PUNTO DI CONSEGNA O DI SCARICO DI	

PRECEDENTE UTENZA MOROSA.....	19
4.4.4 RIATTIVAZIONE IN PRESENZA DI MOROSITÀ.....	19
4.4.5 INDENNIZZI LEGATI AL PROCESSO DI GESTIONE DELLA MOROSITÀ.....	20
4.5 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA.....	20
4.6 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	21
4.7 VERIFICA TECNICA DEI MISURATORI.....	21
4.8 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	22
4.9 APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	23
4.10 PRONTO INTERVENTO	24
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	25
5.1 SERVIZIO DI MISURA DEI CONSUMI, FATTURAZIONE ED INFORMAZIONE DEI CONSUMI ANOMALI.....	25
5.2 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA	27
5.3 FATTURAZIONE	27
5.4 ONERI DI SPEDIZIONE	28
5.5 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO	28
5.6 INTERESSI DI MORA.....	29
5.7 RETTIFICA DI FATTURAZIONE	29
5.8 DEPOSITO CAUZIONALE	30
5.9 PERDITE OCCULTE: TUTELE MINIME E FONDO FUGHE	30
5.10 BONUS SOCIALE IDRICO.....	31
SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	31
6.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	31
6.2 DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA.....	32
6.3 TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI	32
6.4 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	32
6.5 CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITÀ DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA	32
SEZIONE V – INDENNIZZI AUTOMATICI	33
7.1 INDENNIZZI AUTOMATICI.....	33
ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI.....	35
ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI	39
ALLEGATO 3_ GLOSSARIO	40
ALLEGATO 4_ INDIRIZZI UTILI	46

TITOLO I INTRODUZIONE

Il **Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza (svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale, in modo continuo e diffuso), efficacia ed economicità (realizzazione e manutenzione di impianti e reti, con contenimento dei costi e miglioramento del servizio reso in chiave sociale e ambientale), nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie (con particolare riferimento al risparmio idrico, al miglioramento della qualità dell'acqua, alla primazia dei consumi umani sugli altri usi e al rispetto dell'ambiente).

L'attività di regolamentazione viene svolta, secondo quanto stabilito all'art. 10 c. 11 e seguenti del DL 70/2011, dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**AEEGSI**), dal 1 gennaio 2018 Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), nel seguito indicata come Autorità che, al fine di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 in tema di gestione delle risorse idriche e di organizzazione del servizio idrico, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse degli utenti, alla regolare determinazione e adeguamento delle tariffe, nonché alla promozione dell'efficienza, dell'economicità e della trasparenza, definisce gli indirizzi generali ed il quadro di riferimento per tutte le attività di gestione del servizio idrico.

Nella regione Emilia-Romagna come sistema di regolazione e di organizzazione territoriale per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato è stato individuato, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, un unico Ambito territoriale ottimale comprendente l'intero territorio regionale, riattribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (**ATERSIR**).

L'azienda **Hera S.p.a.**, di seguito "Società Erogatrice" o "Gestore", in quanto affidataria della gestione del servizio idrico integrato in 164 Comuni (di cui 161 nella regione Emilia-Romagna e 3 nella regione Toscana), provvede alla gestione integrata delle risorse idriche in conformità alle Convenzioni di affidamento e relativi Disciplinari Tecnici.

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

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito "**Carta**", costituisce parte integrante del contratto di utenza e rappresenta il documento 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 Servizio Idrico Integrato.

La presente Carta è adottata dal Gestore tenuto anche conto dello 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.

Maggiori informazioni per il corretto uso della risorsa idrica sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>).

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità, con particolare riferimento alle delibere seguenti (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

- **RQSII** – Regolazione della qualità contrattuale – Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.
- **REMSI** – Regolazione della morosità – Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.
- **TIMSII** – Regolazione del servizio di misura – Delibera 218/2016/R/idr e s.m.i.
- **RQTI** - Regolazione della qualità tecnica – Delibera 917/2017/R/idr
- **TIBSI** – Bonus sociale idrico – Delibera 897/2017/R/idr e s.m.i.
- **TICSI** – Corrispettivi servizi idrici - Delibera 665/2017/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 in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nel gestire il 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.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alle delibere dell'Autorità riportate in premessa.

La presente Carta del servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità, ATERSIR, dal Comitato Consultivo degli Utenti e dal Gestore.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/la-carta-dei-servizi>), con indicazione della pagina web anche nella bolletta.

TITOLO 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 o fasce 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 per i quali è garantita l'accessibilità diretta o supportata in tutti gli sportelli, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Gli utenti non udenti potranno prenotare un colloquio alla presenza di un interprete LIS (servizio gratuito per l'utente), inoltrando richiesta all' ENS - Ente Nazionale Sordi che per l'organizzazione dell'incontro si attiverà direttamente con il Gestore.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti 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 e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

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 se richiesto, 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 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore e nel Regolamento del servizio idrico integrato.

2.8 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti. Il Gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione Qualità Ambiente.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001), un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001), un Sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001), un sistema per la gestione aziendale attinente alla Responsabilità Sociale d'Impresa (SA 8000) e un sistema per l'efficientamento energetico (ISO 50001), certificati da organismi indipendenti.

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.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente.

2.9 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR) e delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e s.m.i.

2.10 Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

E' garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.

Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' 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:

- 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);
- 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 di disattivazione della fornitura).

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 degli Utenti.

Il mancato rispetto di standard specifici per cause attribuibili al Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di eventuale sanzione da parte dell'Autorità a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi a carico del Gestore e di adempimenti a carico dell'Utente 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 volontà del Gestore e per cause imputabili all'Utente finale.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All. A di cui alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i., nell'art.3 dell'All. A alla Delibera 917/2017/R/idr e nell'art. 10 dell'All. A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., sono riportati nell' Allegato 1 alla presente Carta del Servizio.

3.0 Livelli Tecnici minimi (standard) di fornitura del servizio acquedotto

Il gestore deve garantire i livelli minimi del servizio di cui al D.p.c.m. 4 marzo 1996 compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti.

Livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:

- dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno come volume attingibile nelle 24 ore;
- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale;
- carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII);
- carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche: sono garantiti i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII e salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 Gestione dei rapporti con gli Utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione dell' Utente di cui alla norma UNI ISO 10004:2019, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli Utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'Utente e livelli di servizio definiti.

3.2 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce la presenza degli sportelli utenti riportati nell'allegato 2.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni, gli orari di apertura degli sportelli ai quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche ed in bolletta riporta il riferimento dello sportello principale territoriale. Il Gestore provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura.

3.3 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, *così come indicato nell'allegato 1*, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio e riferiti a tutti i servizi gestiti; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3.4 Area Clienti sito e Area riservata

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, oltre ai livelli di qualità dell'acqua e alla sua composizione: <https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>.

Attraverso l'ulteriore pagina di Assistenza all'utenza (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>) è possibile inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, preventivi e allacciamenti idrici e fognari, attivazione, disattivazione voltura, subentro contrattuale, verifiche del proprio contatore.

È inoltre disponibile uno Sportello On line, anche per richiedere altre prestazioni contrattuali (appuntamenti, verifiche di pressione etc..), alla pagina (<https://servizionline.gruppohera.it/auth/hera/login>).

3.5 Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita, su uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, contestazioni, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura.

Il Gestore pubblica nel proprio sito *internet*, nella Carta dei servizi e nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio.

Per il servizio telefonico il Gestore si è dotato di un call center, ovvero di una struttura tecnologica complessa che consente 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, il termine della chiamata, al fine di rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche ricevute per posta elettronica e corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>).

3.6 Tempo di attesa per il servizio telefonico

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

Il tempo indicato nell'allegato 1 deve intendersi per condizioni normali di servizio e riferito a tutti i servizi gestiti.

3.7 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.8 Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti finali attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione delle stesse e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un sito internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- oltre alle informazioni di cui al precedente punto, il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- informa gli Utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con le Autorità, le pubbliche amministrazioni, il Comitato consultivo degli Utenti, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- si raccorda con l'attività del Comitato consultivo al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

3.9 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 *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

3.10 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 di servizio, e dà ad esse piena pubblicità.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente finale (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/guida-al-servizio-hera/suggerimenti-e-reclami>).

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo scritto entro i tempi fissati dalla presente Carta. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente, o da suo delegato che lo rappresenta formalmente, per iscritto (mediante consegna diretta, mezzo posta, posta elettronica, ovvero anche altre modalità messe a disposizione dal Gestore), eventualmente avvalendosi dell'assistenza del Comitato consultivo degli Utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

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

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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

3.11 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, 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 all'art. 3.10 della presente Carta.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata anche gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

3.12 Modalità di ricorso

Se l'Utente finale non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta entro i termini previsti, può:

- a) richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta;
- b) richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica di cui al successivo art. 3.13, che dovrà trovare regolazione nel Regolamento per la conciliazione paritetica tra il Gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione;
- c) attivare una procedura di conciliazione paritetica presso giudice di pace o camera di commercio;
- d) attivare una procedura presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- e) procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale;
- f) rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

3.13 Conciliazione paritetica

Il Gestore promuove la conciliazione paritetica come strumento per la risoluzione delle controversie, alternativo a quello giudiziario.

La conciliazione paritetica risponde ai principi di responsabilità sociale e al codice etico del Gestore ed ha l'obiettivo di raggiungere un accordo transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le parti possono sempre attivare una causa giudiziale.

La conciliazione paritetica:

- è un procedimento più veloce ed economico rispetto a una causa giudiziaria, con l'intento di prevenirne l'eventualità e quindi la numerosità;
- integra le attuali modalità di prevenzione del contenzioso ed è a disposizione dell'Utente per la risoluzione di situazioni chiuse in maniera ritenuta non soddisfacente dalla gestione del reclamo e per le quali non resterebbe che la via giudiziaria;
- si svolge con l'ausilio di due conciliatori che rappresentano le due parti interessate ed hanno il compito di individuare la proposta da sottoporre alle parti;
- è gratuita per l'Utente;
- è disciplinata dal "Regolamento di conciliazione paritetica" che definisce le modalità operative per la sua applicazione e consultabile sul sito internet del Gestore;

- la richiesta di conciliazione è redatta dall'Utente sul modulo allegato al Regolamento di conciliazione paritetica, disponibile sul sito internet e presso gli sportelli del Gestore;
- la richiesta di conciliazione sottoscritta dall' Utente è un mandato ad un'associazione a conciliare o transigere la controversia;
- la conciliazione si avvia solo se l'Utente non si ritiene soddisfatto da risposta motivata a reclamo scritto. In altri termini, non può essere avviata se prima non ha esposto la sua "insoddisfazione" attraverso un reclamo scritto cui il Gestore, dopo il normale esame del caso, ha dato la risposta nelle modalità previste dall'Autorità, o scaduti inutilmente i termini;
- la procedura prevede tempi precisi per lo svolgimento, che si conclude, sia in caso di avvenuta che di mancata conciliazione, dopo 120 giorni solari dal ricevimento della richiesta, salvo ulteriore proroga di ulteriori 30 giorni solari, concordata tra le parti;
- durante la procedura di conciliazione sono sospese eventuali interruzioni del servizio e di recupero forzoso dei crediti fino a quel momento maturati;
- la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale, di avvenuta o di mancata conciliazione. Il verbale di avvenuta conciliazione assume il valore di contratto di transazione (art. 1695 cc) ed è quindi vincolante per le parti.

Il regolamento di conciliazione paritetica e l'elenco delle associazioni di consumatori che l'hanno sottoscritto è disponibile sul sito internet del Gestore.

SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore oltre ad effettuare i lavori previsti nel contratto di affidamento Regolatore/Gestore (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione etc), effettua anche le prestazioni specifiche d'utenza – ad es. realizzazione/spostamento dell'allacciamento, installazione/disinstallazione/spostamento dei contatori, attivazione/riattivazione/subentro della fornitura etc. – su richiesta dell'utente e con oneri a suo carico non compresi nella tariffa del servizio idrico integrato come definita nell'art. 154 del D.Lgs. 152/2006. Condizioni e standard relativi a tali prestazioni sono riportati nei paragrafi seguenti.

Per alcune tipologie di prestazioni (es. attivazione, voltura, subentro, cessazione del contratto, verifica del misuratore, etc) i relativi costi sono indicati nella pagina web del Gestore dedicata (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il Gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici che fossero dovuti.

4.1 Tempo di preventivazione

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.

Il richiedente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore tutte le informazioni tecniche necessarie.

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

I tempi di preventivazione si differenziano in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono riportati in allegato 1.

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

Il preventivo per l'esecuzione di un nuovo allacciamento contiene sempre, oltre agli elementi previsti all'art. 20 della Delibera 655/2015/R/idr (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

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

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'Utente, della ricevuta di avvenuto pagamento oppure della restituzione da parte dell'Utente della prevista documentazione, debitamente compilata e sottoscritta, secondo quanto indicato puntualmente su ogni singolo preventivo.

Per il servizio acquedotto, con eccezione delle richieste relative agli allacciamenti antincendio, non saranno necessari, di norma, pareri tecnici preventivi rilasciati da parte del Gestore per la verifica dell'allacciabilità dell'Utente finale. Il parere tecnico preventivo è invece di norma previsto per le richieste di allacciamento fognario.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Ai fini del presente schema, sono considerati lavori semplici le prestazioni di lavoro che riguardano l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (es. nuovi attacchi) o su contatori esistenti (es. spostamento, cambio, ecc.) che non implicino 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. Viceversa, sono considerati lavori complessi, tutte quelle prestazioni di lavoro non riconducibili alla tipologia di lavoro semplice.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento sono riportati in allegato 1.

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

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

Le competenze relative alla realizzazione del tratto di allacciamento (idrico e fognario) sono definite all'interno del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, specifico per ogni territorio (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/il-regolamento>).

4.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione e il subentro della fornitura

L'attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di stipula di un nuovo contratto di fornitura. La riattivazione della fornitura è invece il ripristino dell'erogazione al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura. Si definisce infine subentro la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'Utente.

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 standard sono riportati in allegato 1.

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 dei suddetti lavori.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

4.4 Regolazione della morosità

4.4.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura dovrà seguire quanto indicato agli articoli 3 e 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i (c.d. REMSI), in merito al "Sollecito bonario di pagamento" e alla "Procedura per la costituzione in mora".

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 paragrafo 5.5 del REMSI- un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui ai punti successivi;
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

- i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi paragrafo 5.5.

Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui ai punti precedenti.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad evidenziarli separatamente in bolletta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), fornendo altresì specifica comunicazione in merito alla possibilità di prescrizione.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

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 e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, che deve essere fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di costituzione in mora;
- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- le modalità, di cui al successivo paragrafo 4.4.4, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura anche precisando:
 - i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;

- la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico (indicati al paragrafo 4.4.5);
- i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto al precedente periodo;
 - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;
 - il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto al paragrafo 5.5, 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 non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- 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 maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

4.4.2 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura

Nel caso in cui, nonostante l'attivazione delle procedure di cui al precedente paragrafo, l'utente non estingua il proprio debito entro i termini previsti, dandone comunicazione al Gestore, il Gestore dovrà seguire la *"Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile"* e la *"Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile"* indicate rispettivamente agli articoli 7 e 8 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.. Le modalità e le tempistiche della limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura sono distinte in base alla tipologia d'uso dell'utente (utenza domestica, utenza domestica residente, utenza non domestica, utenza condominiale).

Con riferimento all'utenza non disalimentabile, in ottemperanza a quanto previsto all'art. 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti domestici residenti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSÌ.

4.4.3 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa

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

Qualora la richiesta di subentro (o di voltura) abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

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

In questi casi il tempo di esecuzione del subentro (o di voltura), decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla suddetta lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla suddetta lettera b).

4.4.4 Riattivazione in presenza di morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute 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 e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

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

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 riportato in allegato 1.

4.4.5 Indennizzi legati al processo di gestione della morosità

Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- 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 (fanno eccezione i casi in cui sia stata rilevata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, installati ovvero laddove l'utente finale non abbia provveduto ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa);
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità indicate al paragrafo 4.4.4.

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:

- 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 previste nel presente documento;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al paragrafo 7.1 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

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 del presente paragrafo.

4.5 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 finale.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è riportato in allegato 1.

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

Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere

ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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 in favore del quale verrà eseguita la voltura:

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

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.

4.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

La disattivazione della fornitura consiste nella sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale.

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.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è riportato in allegato 1.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime modalità previste per la verifica del misuratore (si vedano paragrafi 4.7- 4.9).

4.7 Verifica tecnica dei misuratori

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

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per tale verifica *entro i termini riportati in allegato 1*, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento, secondo quanto indicato al paragrafo 4.9.

La verifica viene effettuata sul luogo in cui è sito il misuratore dal Gestore che, al termine, provvederà al rilascio all'Utente dell'esito della verifica in forma scritta e alla sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente, qualora quello presente risultasse guasto o malfunzionante.

Qualora il misuratore a seguito della verifica in loco risultasse correttamente funzionante, l'Utente potrà richiedere ulteriori verifiche da effettuare presso un laboratorio autorizzato. Tali prove consistono in una verifica delle caratteristiche metrologiche, del misuratore e del corretto funzionamento dei ruotismi. Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore rilascia un documento all'Utente recante l'esito di tale verifica entro *i termini temporali riportati in allegato 1*.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio, risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione dello stesso sono a carico del Gestore. Nel caso in cui il Gestore debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata sulla base del consumo medio dell'anno precedente, calcolato come indicato all'art. 11 di cui alla Delibera 218/2016/R/idr. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi verranno fatturati nella prima bolletta utile emessa a seguito della sostituzione del misuratore 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.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) 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. Nei casi eseguiti in contraddittorio il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'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.

4.8 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 finale e la data di intervento del Gestore.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione e ne comunica l'esito all'Utente finale *secondo i termini riportati in allegato 1*.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

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

In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.

Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

4.9 Appuntamenti concordati

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'Utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.

Il Gestore è tenuto a fissare un appuntamento concordato con l'Utente, e di conseguenza a rispettare gli standard definiti nella presente Carta del Servizio, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale o di persona da questi incaricata, tra le quali si elencano, a titolo non esaustivo:

- le prestazioni di sopralluogo necessarie per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o il preventivo per l'esecuzione di lavori;
- le prestazioni di attivazione, riattivazione della fornitura e disattivazione della fornitura che prevedano l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili;
- per le prestazioni di verifica del misuratore che prevedano l'accesso a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili.

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

Il valore di standard generale per il tempo massimo per appuntamento concordato è *riportato in allegato 1*.

Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale 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 per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata 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 soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti è *quella riportata nell'allegato 1*

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo dall'inizio della fascia di puntualità *riportato in allegato 1*.

4.10 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, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento.

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): standard *generale come riportato in allegato 1*;
- 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: *standard generale come riportato in allegato 1*.

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

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

I tempi massimi per l'eliminazione di eventuali disagi all'utente, per l'avvio dei lavori di riparazione di eventuali guasti ed il ripristino del servizio acquedottistico e fognario, sono definiti all'interno della convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, disponibile sul sito web di Atersir (<https://www.atersir.it/argomento/servizio-idrico>).

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

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

5.1 Servizio di misura dei consumi, fatturazione ed informazione dei consumi anomali

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, Delibera 218/2016/R/idr), 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 finale, opportunamente validate dal Gestore. I consumi reali così rilevati verranno utilizzati per la fatturazione, la quale potrà essere eseguita, in assenza di questi dati, anche con consumi stimati al fine di mantenere la regolare periodicità. Le modalità di calcolo dei consumi stimati sono esplicitate in apposito documento reso noto all'Utente finale.

Le modalità di fatturazione sono 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. In particolare il Gestore si attiene a quanto previsto al Titolo IV, dell'Allegato della Delibera 655 (RQSII) e alla Delibera 218 (TIMSII).

In caso di fatturazione emessa con i consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente in tali bollette che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette contenenti un 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 misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

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

- a) per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno **(SR1)**;
- b) per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno **(SR2)**.

Con delibera ARERA 609/21/R/Idr, a far data 1° gennaio 2023, è stato introdotto un indennizzo automatico all'utenza (SR, suddiviso in SR1 e SR2, riportati nella tabella dell'Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi), qualora i tentativi minimi di lettura sopra menzionati non siano rispettati dal Gestore. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Si evidenzia che la delibera 609/21/R/Idr ha altresì disposto che un'autolettura validata è equiparata alla lettura raccolta dal Gestore e, di conseguenza, assolve dagli obblighi relativi ai tentativi minimi di raccolta.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, con le eccezioni previste dall'art. 7.3bis del TIMSI (come modificato dalla Del. 609/2021;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale tramite autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Con delibera 609/21/R/Idr è stato inoltre introdotto, dal 1° gennaio 2023, un ulteriore indennizzo automatico all'utenza qualora non sia rispettato il termine di preavviso del tentativo di lettura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (preavviso contenente il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure).

Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Tale standard specifico (SP, Standard per il preavviso) sopra menzionato è riportato nella tabella all'Allegato 1 della presente Carta. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

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

- 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 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento, come specificato al successivo articolo 5.5.

L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

Il Gestore comunica all'utente, a mezzo posta ovvero tramite posta elettronica se disponibile, situazioni di probabile consumo anomalo che potrebbero derivare da perdite occulte nella rete interna dell'utenza che si sviluppa a valle del misuratore. Tali situazioni sono individuate in automatico e in via presuntiva sulla base delle più recenti misure di consumo rapportate ai consumi storici d'utenza tenuto conto della sua tipologia contrattuale.

5.2 Applicazione della tariffa

L'agenzia territoriale (ATERSIR) predispose la tariffa sulla base delle informazioni fornite dal Gestore integrandole o modificandole secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

L'Autorità, in base all'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, approva le tariffe del servizio idrico integrato, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152.

I dettagli sull'articolazione tariffaria ovvero i criteri e le modalità di applicazione dei relativi corrispettivi sono resi disponibili sul sito internet del Gestore.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore fatturerà la quota di tariffa relativa al solo servizio di acquedotto.

La quota tariffaria relativa al servizio acquedotto è calcolata in base al consumo idrico rilevato al misuratore.

Le quote relative ai servizi di fognatura e depurazione, in assenza di appositi sistemi di misura sui volumi scaricati, sono calcolate sulla base del consumo idrico rilevato al misuratore.

5.3 Fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr.

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.

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per l'emissione della fattura intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, nonché la periodicità minima di fatturazione.

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

In base a quanto disposto dall'Allegato B alla delibera 547/2019/R/Idr e s.m.i., qualora la fattura contenga importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni che siano prescrivibili, il Gestore ne dà evidenza all'Utente.

5.4 Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non saranno addebitate all'Utente.

5.5 Modalità e strumenti di pagamento

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per il pagamento della bolletta a decorrere dalla data di emissione della stessa; il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore indica le possibili modalità di pagamento sul proprio sito internet ed in bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale modalità di pagamento il più possibile differenziate, in modo che l'Utente possa scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli Utenti, e tale comunicazione è pubblicizzata.

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

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento viene segnalata tale possibilità con evidenza e qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 42 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr e s.m.i., vengono fornite almeno le seguenti informazioni:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. 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'effettuazione di tentativi di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora e la comunicazione dell'avvenuto pagamento andranno seguite le indicazioni di cui agli articoli 5 e 6 dell'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i..

Il piano di rateizzazione viene formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali del Comune competente nei casi specifici). Informazioni dettagliate sono riportate sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/agevolazioni/sostegno-hera>).

5.6 Interessi di mora

Nel caso in cui l'Utente non provvede al pagamento delle fatture nei termini ivi indicati, la decorrenza degli interessi e dei relativi tassi è quella riportata nella tabella sottostante.

In particolar modo agli utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture (cd "buoni pagatori"), la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, vengono applicati interessi di mora al solo tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo rispetto alla scadenza, per poi passare al tasso standard dall'undicesimo giorno.

Tipo di debitore	Decorrenza degli interessi di mora	Tasso di mora
Buon pagatore	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ Tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo;▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo a partire dall'undicesimo giorno di ritardo
Tutti gli altri casi	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo

Il valore degli interessi di mora applicati è quello previsto dalla vigente normativa (REMSI).

5.7 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'Utente rettifica di fatturazione.

L'utente può richiedere la rettifica di una fattura qualora riscontrasse la mancata correttezza dei corrispettivi fatturati: la richiesta di rettifica può essere presentata al Gestore, anche per via telematica.

La rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali.

I valori di standard generali relativi ai tempi massimi per l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente sono riportati *in allegato 1*. Il tempo è misurato dalla data di presentazione della richiesta scritta.

In allegato 1 sono altresì riportati i valori del tempo di rettifica della fatturazione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura 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 cui sopra, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

5.8 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 AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti e correlati. Resta salva la facoltà del Gestore di non richiedere il deposito cauzionale d'utenza.

Il deposito cauzionale è:

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

Non è richiesto il versamento del deposito cauzionale nel caso in cui l'Utente scelga una modalità di pagamento mediante:

- domiciliazione bancaria e postale;
- domiciliazione su carta di credito.

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.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

5.9 Perdite occulte: tutele minime e fondo fughe

Le perdite d'acqua accidentali sono eventi non ricorrenti, ma abbastanza frequenti. Queste tipologie di fughe sono dovute a rotture non visibili dell'impianto idrico interno, motivo per il quale si possono avere notevoli dispersioni d'acqua, che danno origine a bollette con importi molto alti.

Con Delibera 609/2021, l'Autorità ha introdotto alcune tutele minime a favore degli utenti in caso di "perdite idriche occulte" verificatesi a valle del contatore sull'impianto di proprietà dell'utente.

Gli utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alle tutele in caso di perdite occulte con le seguenti regole:

- quando il consumo di fuga è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento (calcolato sui due anni antecedenti la perdita e relativamente allo stesso periodo di calcolo della bolletta; in caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza);
- in caso di eventi ravvicinati, gli utenti potranno accedere alla tutela minima non prima di 3 anni dall'ultimo accesso;
- per permettere la riparazione del guasto, la tutela si applicherà fino a un massimo di 3 mesi dalla data della lettura di fuga.

Le tutele di prezzo da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti (max 3) sono le seguenti:

- previa dimostrazione della perdita nell'ambiente, non saranno applicate le tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- per il servizio acquedotto, al volume eccedente il consumo medio giornaliero sarà applicata una tariffa pari alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.

Ad integrazione delle tutele minime ARERA, il Gestore prevede un ulteriore sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate a cui possono accedere tutti coloro che aderiscono al Regolamento del Fondo fughe Acqua appositamente istituito.

Le condizioni e la relativa modulistica di accesso sia alle tutele minime che al Fondo fughe sono consultabili e scaricabili dal sito internet del Gestore.

5.10 Bonus sociale idrico

Con delibera 897/2017/R/idr l'Autorità ha introdotto un bonus idrico nazionale, ovvero un contributo a compensazione di una parte della spesa, per la fornitura di acqua, sostenuta dagli utenti domestici che versano in condizioni di disagio economico. Il bonus sociale idrico viene calcolato tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale (pari a 50 litri/abitate/giorno) la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- la tariffa agevolata della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Ad integrazione del bonus sociale idrico nazionale, l'Agenzia territoriale (ATERSIR) può introdurre un bonus idrico integrativo come condizione di miglior favore sul territorio di propria competenza.

Indicazioni e modalità in merito alle condizioni di ammissione ed erogazione delle suddette agevolazioni sono riportate sul sito internet del Gestore.

SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

6.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio è ammissibile solo in caso di eventi di comprovata forza maggiore, di 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, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro 24 ore dall'inizio della sospensione come disposta e/o rilevata e nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

6.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

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

6.3 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato 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 (a seconda della 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.

6.4 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 entro 24 ore dall'inizio della sospensione del servizio.

6.5 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

La crisi della risorsa idrica può essere:

- *Qualitativa*, ovvero consistente nel superamento di uno o più dei parametri di legge previsti per il consumo umano, che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità da parte dell'Autorità territorialmente competente;
- *Quantitativa*, ovvero consistente nella carenza della risorsa idrica in misura tale da non consentire l'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

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, dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti delle misure da 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

In caso di crisi qualitativa il Gestore, su richiesta dell'Autorità competente, può erogare acqua non potabile. In tal caso sarà data all'utenza preventiva e tempestiva comunicazione.

SEZIONE V – INDENNIZI AUTOMATICI

7.1 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 sono riportati 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 finale 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 di 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.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura 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. qualora il mancato rispetto dello standard specifici sia riconducibile a:
 - i. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;
 - ii. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi

- b. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime indicate al punto 3.10 della presente Carta.

Ove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso e, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al punto "3.10 – Procedure di reclamo", della presente Carta.

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

Con riferimento all'applicazione degli indennizzi automatici (S1,S2,S3) saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr, di cui si riportano i punti salienti:

- in caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), 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;
- nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto;
- oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD SPECIFICO	ATO RA – STANDARD APPLICATO	INDENNIZZO AUTOMATICO
SR1 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (****)	2/anno	30€
SR2 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (****)	3/anno	30€
SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (****)	48 ore	30€
Sospensione o disattivazione di fornitura NON DISALIMENTABILE (***)	-	30 €
Disattivazione fornitura domestico residente (salvo i casi art. 7.5 REMSI) (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura SENZA INVIO DELLA COMUNICAZIONE DI MESSA IN MORA (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura nonostante utente abbia COMUNICATO PAGAMENTO nelle modalità e tempi previste dal REMSI (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura in presenza di richiesta di rateizzazione nelle modalità e tempi previsti dal REMSI (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura con l'invio della messa in mora MA SENZA invio del SOLLECITO bonario (***)	-	10 €
S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (**)	24 ore	24h<S1≤48 h → 30€ 48h<S1≤72 h → 60€ S1> 72 h → 90€
S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)	24 ore	24h<S2≤48 h → 30€ 48h<S2≤72 h → 60€ S2> 72 h → 90€
S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (**)	48 ore	24h≤S3<48 h → 30€ 16h≤S3<24 h → 60€ S3< 16 h → 90€
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (*)	20 gg lavorativi	30 €

Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo (*)	20 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	15 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	20 gg lavorativi	30 €
Tempo di attivazione della fornitura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (*)	2 gg feriali	30 €
Tempo di disattivazione della fornitura (*)	7 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione della voltura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (*)	20 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione di lavori semplici (*)	10 gg lavorativi	30 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti (*)	3 ore	30 €
Tempo di intervento per la verifica del misuratore (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (*)	30 gg lavorativi	30 €
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo per l'emissione della fattura (*)	45 gg solari	30 €
Periodicità di fatturazione (*)	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	30 €
Tempo per la risposta a reclami (*)	30 gg lavorativi	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (*)	30 gg lavorativi	30 €
Tempo di rettifica di fatturazione (*)	60 gg lavorativi	30 €

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nel Titolo X dell'Allegato A della Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i**

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 18 dell'Allegato A della Delibera 609/2021/R/idr**

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD GENERALE	ATO RA
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg per almeno 90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore per almeno 95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore per almeno 90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg per almeno 95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti per almeno 95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi per almeno 90%

ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI

Sportello	indirizzo	lun matt	lun pom	mart matt	mart pom	merc matt	merc pom	giovedì matt	giovedì pom	ven matt	ven pom	sab matt
Bologna	Via Berti Pichat n 2/A, Bologna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Casalecchio di Reno	Galleria Ronzani n 7/13, Casalecchio di Reno	8:00-12:30		8:00-12:30		8:00-12:30	13:30-17:00	8:00-12:30		8:00-12:30		
Castelfranco Emilia	Via Zanasi 30, Castelfranco Emilia	8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Cattolica	Via Carlo Alberto della Chiesa, 31			08:30-16:30 (Continuato)		08:30-16:30 (Continuato)		08:30-13:00		08:30-13:00		08:30-13:00
Cento	Via B. Malamini, 1	8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-13:00		
Cervia	Via XXII Ottobre n 15/C, Cervia	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:30-13:00 (dal 01/07 al 30/09)
Cesena	Via Spinelli n 60, Cesena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Cesenatico	Via Leonardo da Vinci n 35, Cesenatico	8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	
Faenza	Via Zaccagnini n 14, Faenza	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:00
Ferrara	Via C. Diana n 40, Ferrara	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Ferrara Centro	Viale Cavour n. 38, Ferrara			8:00-12:30		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Forlì	Via Balzella n 24, Forlì	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Formigine	Piazza del Tricolore n 14, Formigine	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-12:30
Imola	Via Casalegno n 1, Imola	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Imola centro	Via Mentana n 10, Imola	8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30
Lugo	Via Risorgimento n 3, Lugo	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		8:30-13:00
Massa Lombarda	Corso vittorio veneto 73 Massalombarda	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
Modena	Via Razzaboni n 80, Modena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Pavullo	Via Mario Ricci n 16, Pavullo	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30
Ravenna	Via Romea Nord n 180/182, Ravenna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Riccione	Viale Portofino n. 13, Rimini			8:00-13:00	14:30-16:30			8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Rimini	Via Chiabrera n 34 b, Rimini	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
S. Giorgio di Piano	Via Garibaldi 8/D, S.Giorgio di Piano	8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00	14:00-17:30	8:30-13:00		
S. Giovanni in Persiceto	Piazza Santino Salardi n 18, S.Giovanni in Persiceto	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
S. Lazzaro di Savena	Via Emilia 243, S.Lazzaro di Savena	8:00-13:00		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		9:00-13:00
Sassuolo	Via Adda n 39, Sassuolo	8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Savignano sul Rubicone	Via Destra Rubicone, 1950 - Savignano	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:30-13:30		8:30-13:30		
Valsamoggia - loc.Bazzano	Via Circonvallazione Nord 3-5, Bazzano	08:30-12:30	13:30-17:30			08:30-12:30				08:30-12:30		
Vergato	Via della Repubblica n 507, Vergato	8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-17:00	
Vignola	Via Caduti sul Lavoro n 123, Vignola	08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30

ALLEGATO 3_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 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;

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

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

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

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

bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/idr;

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

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

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale 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;

- **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 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;

disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma 9*bis* del decreto-legge 185/08

disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna Gestore con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

D.P.C.M. 29 agosto 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";

D.P.C.M. 13 ottobre 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";

Ente di governo dell'ambito 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.);

fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICS, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;

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 finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

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

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

lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII 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 finale;

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

misuratore (o contatore) 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 (contatore) 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 (o contatore) 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;

morosità dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;

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 contatore per la misura 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;

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 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, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

reclamo per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

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

riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o 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 finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

RQSII è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;

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;

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

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;

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

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione 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;

TIBSI è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr s.m.i.;

TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/idr recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";

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

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 diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;

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;

utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

utente finale non disalimentabile è l'utente finale di cui all'Art. 2, Allegato A alla Deliberazione 16 Luglio 2019, 311/2019/R/idr, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

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

ALLEGATO 4_INDIRIZZI UTILI

HERA spa	
Indirizzo	Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna
Sito web	www.gruppohera.it
Servizio Clienti	Clienti famiglie 800.999.500 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18) Clienti aziende 800.999.700 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18)
Pronto Intervento Acqua e Fognatura	800.713.900 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)	
Indirizzo	Via Cairoli 8/F - 40121 Bologna
Sito web	www.atersir.it



HERA S.p.A.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ATO 8 FC

(Dicembre 2023)

SOMMARIO

TITOLO I INTRODUZIONE.....	4
1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ TEMPORALE	5
TITOLO II – PRINCIPI GENERALI.....	5
2.1 EGUAGLIANZA	5
2.2 IMPARZIALITÀ	6
2.3 PARTECIPAZIONE.....	6
2.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
2.5 CORTESIA.....	6
2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	6
2.8 QUALITÀ E TUTELA DELL’AMBIENTE	6
2.9 PRIVACY	7
2.10 ACCESSO UNIVERSALE ALL’ACQUA	7
TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI	7
3.0 LIVELLI TECNICI MINIMI (STANDARD) DI FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO.....	8
SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI	9
3.1 GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	9
3.2 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI FISICI	9
3.3 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI	9
3.4 AREA CLIENTI SITO E AREA RISERVATA	9
3.5 SERVIZIO INFORMAZIONI E SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E PER CORRISPONDENZA.....	10
3.6 TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO	10
3.7 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	10
3.8 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	11
3.9 RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	11
3.10 PROCEDURE DI RECLAMO.....	12
3.11 RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI.....	12
3.12 MODALITÀ DI RICORSO	13
3.13 CONCILIAZIONE PARITETICA.....	13
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	14
4.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE.....	14
4.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL’ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA	15
4.3 TEMPO PER L’ATTIVAZIONE, LA RIATTIVAZIONE E IL SUBENTRO DELLA FORNITURA	16
4.4 REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ	16
4.4.1 PROCEDURA AMMINISTRATIVA PER LA RISOLUZIONE DELLA MOROSITÀ.....	16
4.4.2 PROCEDURA OPERATIVA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	18
4.4.3 ATTIVAZIONE DI UN NUOVO PUNTO DI FORNITURA SU RICHIESTA DI UN UTENTE MOROSO O SUBENTRO/VOLTURA SU PUNTO DI CONSEGNA O DI SCARICO DI	

PRECEDENTE UTENZA MOROSA.....	19
4.4.4 RIATTIVAZIONE IN PRESENZA DI MOROSITÀ.....	19
4.4.5 INDENNIZZI LEGATI AL PROCESSO DI GESTIONE DELLA MOROSITÀ.....	20
4.5 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA.....	20
4.6 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	21
4.7 VERIFICA TECNICA DEI MISURATORI.....	21
4.8 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	22
4.9 APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	23
4.10 PRONTO INTERVENTO	24
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	25
5.1 SERVIZIO DI MISURA DEI CONSUMI, FATTURAZIONE ED INFORMAZIONE DEI CONSUMI ANOMALI.....	25
5.2 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA	27
5.3 FATTURAZIONE	27
5.4 ONERI DI SPEDIZIONE	28
5.5 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO	28
5.6 INTERESSI DI MORA.....	29
5.7 RETTIFICA DI FATTURAZIONE	29
5.8 DEPOSITO CAUZIONALE	30
5.9 PERDITE OCCULTE: TUTELE MINIME E FONDO FUGHE	30
5.10 BONUS SOCIALE IDRICO.....	31
SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	31
6.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	31
6.2 DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA.....	32
6.3 TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI	32
6.4 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	32
6.5 CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITÀ DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA	32
SEZIONE V – INDENNIZZI AUTOMATICI	33
7.1 INDENNIZZI AUTOMATICI.....	33
ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI.....	35
ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI	39
ALLEGATO 3_ GLOSSARIO	40
ALLEGATO 4_ INDIRIZZI UTILI	46

TITOLO I INTRODUZIONE

Il **Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza (svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale, in modo continuo e diffuso), efficacia ed economicità (realizzazione e manutenzione di impianti e reti, con contenimento dei costi e miglioramento del servizio reso in chiave sociale e ambientale), nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie (con particolare riferimento al risparmio idrico, al miglioramento della qualità dell'acqua, alla primazia dei consumi umani sugli altri usi e al rispetto dell'ambiente).

L'attività di regolamentazione viene svolta, secondo quanto stabilito all'art. 10 c. 11 e seguenti del DL 70/2011, dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**AEEGSI**), dal 1 gennaio 2018 Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), nel seguito indicata come Autorità che, al fine di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 in tema di gestione delle risorse idriche e di organizzazione del servizio idrico, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse degli utenti, alla regolare determinazione e adeguamento delle tariffe, nonché alla promozione dell'efficienza, dell'economicità e della trasparenza, definisce gli indirizzi generali ed il quadro di riferimento per tutte le attività di gestione del servizio idrico.

Nella regione Emilia-Romagna come sistema di regolazione e di organizzazione territoriale per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato è stato individuato, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, un unico Ambito territoriale ottimale comprendente l'intero territorio regionale, riattribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (**ATERSIR**).

L'azienda **Hera S.p.a.**, di seguito "Società Erogatrice" o "Gestore", in quanto affidataria della gestione del servizio idrico integrato in 164 Comuni (di cui 161 nella regione Emilia-Romagna e 3 nella regione Toscana), provvede alla gestione integrata delle risorse idriche in conformità alle Convenzioni di affidamento e relativi Disciplinari Tecnici.

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

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito "**Carta**", costituisce parte integrante del contratto di utenza e rappresenta il documento 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 Servizio Idrico Integrato.

La presente Carta è adottata dal Gestore tenuto anche conto dello 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.

Maggiori informazioni per il corretto uso della risorsa idrica sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>).

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità, con particolare riferimento alle delibere seguenti (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

- **RQSII** – Regolazione della qualità contrattuale – Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.
- **REMSI** – Regolazione della morosità – Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.
- **TIMSII** – Regolazione del servizio di misura – Delibera 218/2016/R/idr e s.m.i.
- **RQTI** - Regolazione della qualità tecnica – Delibera 917/2017/R/idr
- **TIBSI** – Bonus sociale idrico – Delibera 897/2017/R/idr e s.m.i.
- **TICSI** – Corrispettivi servizi idrici - Delibera 665/2017/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 in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nel gestire il 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.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alle delibere dell'Autorità riportate in premessa.

La presente Carta del servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità, ATERSIR, dal Comitato Consultivo degli Utenti e dal Gestore.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/la-carta-dei-servizi>), con indicazione della pagina web anche nella bolletta.

TITOLO 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 o fasce 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 per i quali è garantita l'accessibilità diretta o supportata in tutti gli sportelli, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Gli utenti non udenti potranno prenotare un colloquio alla presenza di un interprete LIS (servizio gratuito per l'utente), inoltrando richiesta all' ENS - Ente Nazionale Sordi che per l'organizzazione dell'incontro si attiverà direttamente con il Gestore.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti 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 e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

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 se richiesto, 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 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore e nel Regolamento del servizio idrico integrato.

2.8 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti. Il Gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione Qualità Ambiente.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001), un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001), un Sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001), un sistema per la gestione aziendale attinente alla Responsabilità Sociale d'Impresa (SA 8000) e un sistema per l'efficientamento energetico (ISO 50001), certificati da organismi indipendenti.

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.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente.

2.9 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR) e delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e s.m.i.

2.10 Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

E' garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.

Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' 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:

- 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);
- 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 di disattivazione della fornitura).

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 degli Utenti.

Il mancato rispetto di standard specifici per cause attribuibili al Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di eventuale sanzione da parte dell'Autorità a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi a carico del Gestore e di adempimenti a carico dell'Utente 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 volontà del Gestore e per cause imputabili all'Utente finale.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All. A di cui alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i., nell'art.3 dell'All. A alla Delibera 917/2017/R/idr e nell'art. 10 dell'All. A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., sono riportati nell' Allegato 1 alla presente Carta del Servizio.

3.0 Livelli Tecnici minimi (standard) di fornitura del servizio acquedotto

Il gestore deve garantire i livelli minimi del servizio di cui al D.p.c.m. 4 marzo 1996 compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti.

Livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:

- dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno come volume attingibile nelle 24 ore;
- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale;
- carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII);
- carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche: sono garantiti i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII e salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 Gestione dei rapporti con gli Utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione dell' Utente di cui alla norma UNI ISO 10004:2019, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli Utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'Utente e livelli di servizio definiti.

3.2 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce la presenza degli sportelli utenti riportati nell'allegato 2.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni, gli orari di apertura degli sportelli ai quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche ed in bolletta riporta il riferimento dello sportello principale territoriale. Il Gestore provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura.

3.3 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, *così come indicato nell'allegato 1*, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio e riferiti a tutti i servizi gestiti; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3.4 Area Clienti sito e Area riservata

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, oltre ai livelli di qualità dell'acqua e alla sua composizione: <https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>.

Attraverso l'ulteriore pagina di Assistenza all'utenza (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>) è possibile inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, preventivi e allacciamenti idrici e fognari, attivazione, disattivazione voltura, subentro contrattuale, verifiche del proprio contatore.

È inoltre disponibile uno Sportello On line, anche per richiedere altre prestazioni contrattuali (appuntamenti, verifiche di pressione etc..), alla pagina (<https://servizionline.gruppohera.it/auth/hera/login>).

3.5 Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita, su uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, contestazioni, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura.

Il Gestore pubblica nel proprio sito *internet*, nella Carta dei servizi e nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio.

Per il servizio telefonico il Gestore si è dotato di un call center, ovvero di una struttura tecnologica complessa che consente 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, il termine della chiamata, al fine di rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche ricevute per posta elettronica e corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>).

3.6 Tempo di attesa per il servizio telefonico

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

Il tempo indicato nell'allegato 1 deve intendersi per condizioni normali di servizio e riferito a tutti i servizi gestiti.

3.7 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.8 Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti finali attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione delle stesse e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un sito internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- oltre alle informazioni di cui al precedente punto, il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- informa gli Utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con le Autorità, le pubbliche amministrazioni, il Comitato consultivo degli Utenti, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- si raccorda con l'attività del Comitato consultivo al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

3.9 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 *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

3.10 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 di servizio, e dà ad esse piena pubblicità.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente finale (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/guida-al-servizio-hera/suggerimenti-e-reclami>).

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo scritto entro i tempi fissati dalla presente Carta. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente, o da suo delegato che lo rappresenta formalmente, per iscritto (mediante consegna diretta, mezzo posta, posta elettronica, ovvero anche altre modalità messe a disposizione dal Gestore), eventualmente avvalendosi dell'assistenza del Comitato consultivo degli Utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

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

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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

3.11 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, 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 all'art. 3.10 della presente Carta.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata anche gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

3.12 Modalità di ricorso

Se l'Utente finale non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta entro i termini previsti, può:

- a) richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta;
- b) richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica di cui al successivo art. 3.13, che dovrà trovare regolazione nel Regolamento per la conciliazione paritetica tra il Gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione;
- c) attivare una procedura di conciliazione paritetica presso giudice di pace o camera di commercio;
- d) attivare una procedura presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- e) procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale;
- f) rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

3.13 Conciliazione paritetica

Il Gestore promuove la conciliazione paritetica come strumento per la risoluzione delle controversie, alternativo a quello giudiziario.

La conciliazione paritetica risponde ai principi di responsabilità sociale e al codice etico del Gestore ed ha l'obiettivo di raggiungere un accordo transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le parti possono sempre attivare una causa giudiziale.

La conciliazione paritetica:

- è un procedimento più veloce ed economico rispetto a una causa giudiziaria, con l'intento di prevenirne l'eventualità e quindi la numerosità;
- integra le attuali modalità di prevenzione del contenzioso ed è a disposizione dell'Utente per la risoluzione di situazioni chiuse in maniera ritenuta non soddisfacente dalla gestione del reclamo e per le quali non resterebbe che la via giudiziaria;
- si svolge con l'ausilio di due conciliatori che rappresentano le due parti interessate ed hanno il compito di individuare la proposta da sottoporre alle parti;
- è gratuita per l'Utente;
- è disciplinata dal "Regolamento di conciliazione paritetica" che definisce le modalità operative per la sua applicazione e consultabile sul sito internet del Gestore;

- la richiesta di conciliazione è redatta dall'Utente sul modulo allegato al Regolamento di conciliazione paritetica, disponibile sul sito internet e presso gli sportelli del Gestore;
- la richiesta di conciliazione sottoscritta dall' Utente è un mandato ad un'associazione a conciliare o transigere la controversia;
- la conciliazione si avvia solo se l'Utente non si ritiene soddisfatto da risposta motivata a reclamo scritto. In altri termini, non può essere avviata se prima non ha esposto la sua "insoddisfazione" attraverso un reclamo scritto cui il Gestore, dopo il normale esame del caso, ha dato la risposta nelle modalità previste dall'Autorità, o scaduti inutilmente i termini;
- la procedura prevede tempi precisi per lo svolgimento, che si conclude, sia in caso di avvenuta che di mancata conciliazione, dopo 120 giorni solari dal ricevimento della richiesta, salvo ulteriore proroga di ulteriori 30 giorni solari, concordata tra le parti;
- durante la procedura di conciliazione sono sospese eventuali interruzioni del servizio e di recupero forzoso dei crediti fino a quel momento maturati;
- la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale, di avvenuta o di mancata conciliazione. Il verbale di avvenuta conciliazione assume il valore di contratto di transazione (art. 1695 cc) ed è quindi vincolante per le parti.

Il regolamento di conciliazione paritetica e l'elenco delle associazioni di consumatori che l'hanno sottoscritto è disponibile sul sito internet del Gestore.

SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore oltre ad effettuare i lavori previsti nel contratto di affidamento Regolatore/Gestore (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione etc), effettua anche le prestazioni specifiche d'utenza – ad es. realizzazione/spostamento dell'allacciamento, installazione/disinstallazione/spostamento dei contatori, attivazione/riattivazione/subentro della fornitura etc. – su richiesta dell'utente e con oneri a suo carico non compresi nella tariffa del servizio idrico integrato come definita nell'art. 154 del D.Lgs. 152/2006. Condizioni e standard relativi a tali prestazioni sono riportati nei paragrafi seguenti.

Per alcune tipologie di prestazioni (es. attivazione, voltura, subentro, cessazione del contratto, verifica del misuratore, etc) i relativi costi sono indicati nella pagina web del Gestore dedicata (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il Gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici che fossero dovuti.

4.1 Tempo di preventivazione

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.

Il richiedente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore tutte le informazioni tecniche necessarie.

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

I tempi di preventivazione si differenziano in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono riportati in allegato 1.

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

Il preventivo per l'esecuzione di un nuovo allacciamento contiene sempre, oltre agli elementi previsti all'art. 20 della Delibera 655/2015/R/idr (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

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

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'Utente, della ricevuta di avvenuto pagamento oppure della restituzione da parte dell'Utente della prevista documentazione, debitamente compilata e sottoscritta, secondo quanto indicato puntualmente su ogni singolo preventivo.

Per il servizio acquedotto, con eccezione delle richieste relative agli allacciamenti antincendio, non saranno necessari, di norma, pareri tecnici preventivi rilasciati da parte del Gestore per la verifica dell'allacciabilità dell'Utente finale. Il parere tecnico preventivo è invece di norma previsto per le richieste di allacciamento fognario.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Ai fini del presente schema, sono considerati lavori semplici le prestazioni di lavoro che riguardano l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (es. nuovi attacchi) o su contatori esistenti (es. spostamento, cambio, ecc.) che non implicino 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. Viceversa, sono considerati lavori complessi, tutte quelle prestazioni di lavoro non riconducibili alla tipologia di lavoro semplice.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento sono riportati in allegato 1.

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

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

Le competenze relative alla realizzazione del tratto di allacciamento (idrico e fognario) sono definite all'interno del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, specifico per ogni territorio (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/il-regolamento>).

4.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione e il subentro della fornitura

L'attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di stipula di un nuovo contratto di fornitura. La riattivazione della fornitura è invece il ripristino dell'erogazione al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura. Si definisce infine subentro la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'Utente.

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 standard sono riportati in allegato 1.

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 dei suddetti lavori.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

4.4 Regolazione della morosità

4.4.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura dovrà seguire quanto indicato agli articoli 3 e 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i (c.d. REMSI), in merito al "Sollecito bonario di pagamento" e alla "Procedura per la costituzione in mora".

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 paragrafo 5.5 del REMSI- un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui ai punti successivi;
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

- i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi paragrafo 5.5.

Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui ai punti precedenti.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad evidenziarli separatamente in bolletta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), fornendo altresì specifica comunicazione in merito alla possibilità di prescrizione.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

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 e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, che deve essere fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di costituzione in mora;
- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- le modalità, di cui al successivo paragrafo 4.4.4, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura anche precisando:
 - i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;

- la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico (indicati al paragrafo 4.4.5);
- i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto al precedente periodo;
 - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;
 - il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto al paragrafo 5.5, 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 non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- 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 maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

4.4.2 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura

Nel caso in cui, nonostante l'attivazione delle procedure di cui al precedente paragrafo, l'utente non estingua il proprio debito entro i termini previsti, dandone comunicazione al Gestore, il Gestore dovrà seguire la *"Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile"* e la *"Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile"* indicate rispettivamente agli articoli 7 e 8 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.. Le modalità e le tempistiche della limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura sono distinte in base alla tipologia d'uso dell'utente (utenza domestica, utenza domestica residente, utenza non domestica, utenza condominiale).

Con riferimento all'utenza non disalimentabile, in ottemperanza a quanto previsto all'art. 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti domestici residenti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSÌ.

4.4.3 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa

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

Qualora la richiesta di subentro (o di voltura) abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

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

In questi casi il tempo di esecuzione del subentro (o di voltura), decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla suddetta lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla suddetta lettera b).

4.4.4 Riattivazione in presenza di morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute 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 e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

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

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 riportato in allegato 1.

4.4.5 Indennizzi legati al processo di gestione della morosità

Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- 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 (fanno eccezione i casi in cui sia stata rilevata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, installati ovvero laddove l'utente finale non abbia provveduto ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa);
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità indicate al paragrafo 4.4.4.

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:

- 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 previste nel presente documento;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al paragrafo 7.1 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

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 del presente paragrafo.

4.5 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 finale.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è riportato in allegato 1.

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

Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere

ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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 in favore del quale verrà eseguita la voltura:

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

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.

4.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

La disattivazione della fornitura consiste nella sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale.

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.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è riportato in allegato 1.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime modalità previste per la verifica del misuratore (si vedano paragrafi 4.7- 4.9).

4.7 Verifica tecnica dei misuratori

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

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per tale verifica *entro i termini riportati in allegato 1*, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento, secondo quanto indicato al paragrafo 4.9.

La verifica viene effettuata sul luogo in cui è sito il misuratore dal Gestore che, al termine, provvederà al rilascio all'Utente dell'esito della verifica in forma scritta e alla sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente, qualora quello presente risultasse guasto o malfunzionante.

Qualora il misuratore a seguito della verifica in loco risultasse correttamente funzionante, l'Utente potrà richiedere ulteriori verifiche da effettuare presso un laboratorio autorizzato. Tali prove consistono in una verifica delle caratteristiche metrologiche, del misuratore e del corretto funzionamento dei ruotismi. Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore rilascia un documento all'Utente recante l'esito di tale verifica entro *i termini temporali riportati in allegato 1*.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio, risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione dello stesso sono a carico del Gestore. Nel caso in cui il Gestore debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata sulla base del consumo medio dell'anno precedente, calcolato come indicato all'art. 11 di cui alla Delibera 218/2016/R/idr. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi verranno fatturati nella prima bolletta utile emessa a seguito della sostituzione del misuratore 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.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) 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. Nei casi eseguiti in contraddittorio il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'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.

4.8 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 finale e la data di intervento del Gestore.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione e ne comunica l'esito all'Utente finale *secondo i termini riportati in allegato 1*.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

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

In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.

Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

4.9 Appuntamenti concordati

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'Utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.

Il Gestore è tenuto a fissare un appuntamento concordato con l'Utente, e di conseguenza a rispettare gli standard definiti nella presente Carta del Servizio, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale o di persona da questi incaricata, tra le quali si elencano, a titolo non esaustivo:

- le prestazioni di sopralluogo necessarie per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o il preventivo per l'esecuzione di lavori;
- le prestazioni di attivazione, riattivazione della fornitura e disattivazione della fornitura che prevedano l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili;
- per le prestazioni di verifica del misuratore che prevedano l'accesso a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili.

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

Il valore di standard generale per il tempo massimo per appuntamento concordato è *riportato in allegato 1*.

Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale 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 per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata 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 soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti è *quella riportata nell'allegato 1*

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo dall'inizio della fascia di puntualità *riportato in allegato 1*.

4.10 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, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento.

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): standard *generale come riportato in allegato 1*;
- 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: *standard generale come riportato in allegato 1*.

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

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

I tempi massimi per l'eliminazione di eventuali disagi all'utente, per l'avvio dei lavori di riparazione di eventuali guasti ed il ripristino del servizio acquedottistico e fognario, sono definiti all'interno della convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, disponibile sul sito web di Atersir (<https://www.atersir.it/argomento/servizio-idrico>).

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

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

5.1 Servizio di misura dei consumi, fatturazione ed informazione dei consumi anomali

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, Delibera 218/2016/R/idr), 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 finale, opportunamente validate dal Gestore. I consumi reali così rilevati verranno utilizzati per la fatturazione, la quale potrà essere eseguita, in assenza di questi dati, anche con consumi stimati al fine di mantenere la regolare periodicità. Le modalità di calcolo dei consumi stimati sono esplicitate in apposito documento reso noto all'Utente finale.

Le modalità di fatturazione sono 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. In particolare il Gestore si attiene a quanto previsto al Titolo IV, dell'Allegato della Delibera 655 (RQSII) e alla Delibera 218 (TIMSII).

In caso di fatturazione emessa con i consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente in tali bollette che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette contenenti un 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 misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

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

- a) per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno **(SR1)**;
- b) per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno **(SR2)**.

Con delibera ARERA 609/21/R/Idr, a far data 1° gennaio 2023, è stato introdotto un indennizzo automatico all'utenza (SR, suddiviso in SR1 e SR2, riportati nella tabella dell'Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi), qualora i tentativi minimi di lettura sopra menzionati non siano rispettati dal Gestore. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Si evidenzia che la delibera 609/21/R/Idr ha altresì disposto che un'autolettura validata è equiparata alla lettura raccolta dal Gestore e, di conseguenza, assolve dagli obblighi relativi ai tentativi minimi di raccolta.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, con le eccezioni previste dall'art. 7.3bis del TIMSI (come modificato dalla Del. 609/2021;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale tramite autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Con delibera 609/21/R/Idr è stato inoltre introdotto, dal 1° gennaio 2023, un ulteriore indennizzo automatico all'utenza qualora non sia rispettato il termine di preavviso del tentativo di lettura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (preavviso contenente il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure).

Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Tale standard specifico (SP, Standard per il preavviso) sopra menzionato è riportato nella tabella all'Allegato 1 della presente Carta. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

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

- 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 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento, come specificato al successivo articolo 5.5.

L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

Il Gestore comunica all'utente, a mezzo posta ovvero tramite posta elettronica se disponibile, situazioni di probabile consumo anomalo che potrebbero derivare da perdite occulte nella rete interna dell'utenza che si sviluppa a valle del misuratore. Tali situazioni sono individuate in automatico e in via presuntiva sulla base delle più recenti misure di consumo rapportate ai consumi storici d'utenza tenuto conto della sua tipologia contrattuale.

5.2 Applicazione della tariffa

L'agenzia territoriale (ATERSIR) predispose la tariffa sulla base delle informazioni fornite dal Gestore integrandole o modificandole secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

L'Autorità, in base all'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, approva le tariffe del servizio idrico integrato, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152.

I dettagli sull'articolazione tariffaria ovvero i criteri e le modalità di applicazione dei relativi corrispettivi sono resi disponibili sul sito internet del Gestore.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore fatturerà la quota di tariffa relativa al solo servizio di acquedotto.

La quota tariffaria relativa al servizio acquedotto è calcolata in base al consumo idrico rilevato al misuratore.

Le quote relative ai servizi di fognatura e depurazione, in assenza di appositi sistemi di misura sui volumi scaricati, sono calcolate sulla base del consumo idrico rilevato al misuratore.

5.3 Fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr.

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.

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per l'emissione della fattura intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, nonché la periodicità minima di fatturazione.

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

In base a quanto disposto dall'Allegato B alla delibera 547/2019/R/Idr e s.m.i., qualora la fattura contenga importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni che siano prescrivibili, il Gestore ne dà evidenza all'Utente.

5.4 Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non saranno addebitate all'Utente.

5.5 Modalità e strumenti di pagamento

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per il pagamento della bolletta a decorrere dalla data di emissione della stessa; il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore indica le possibili modalità di pagamento sul proprio sito internet ed in bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale modalità di pagamento il più possibile differenziate, in modo che l'Utente possa scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli Utenti, e tale comunicazione è pubblicizzata.

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

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento viene segnalata tale possibilità con evidenza e qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 42 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr e s.m.i., vengono fornite almeno le seguenti informazioni:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. 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'effettuazione di tentativi di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora e la comunicazione dell'avvenuto pagamento andranno seguite le indicazioni di cui agli articoli 5 e 6 dell'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i..

Il piano di rateizzazione viene formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali del Comune competente nei casi specifici). Informazioni dettagliate sono riportate sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/agevolazioni/sostegno-hera>).

5.6 Interessi di mora

Nel caso in cui l'Utente non provvede al pagamento delle fatture nei termini ivi indicati, la decorrenza degli interessi e dei relativi tassi è quella riportata nella tabella sottostante.

In particolar modo agli utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture (cd "buoni pagatori"), la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, vengono applicati interessi di mora al solo tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo rispetto alla scadenza, per poi passare al tasso standard dall'undicesimo giorno.

Tipo di debitore	Decorrenza degli interessi di mora	Tasso di mora
Buon pagatore	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ Tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo;▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo a partire dall'undicesimo giorno di ritardo
Tutti gli altri casi	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo

Il valore degli interessi di mora applicati è quello previsto dalla vigente normativa (REMSI).

5.7 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'Utente rettifica di fatturazione.

L'utente può richiedere la rettifica di una fattura qualora riscontrasse la mancata correttezza dei corrispettivi fatturati: la richiesta di rettifica può essere presentata al Gestore, anche per via telematica.

La rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali.

I valori di standard generali relativi ai tempi massimi per l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente sono riportati *in allegato 1*. Il tempo è misurato dalla data di presentazione della richiesta scritta.

In allegato 1 sono altresì riportati i valori del tempo di rettifica della fatturazione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura 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 cui sopra, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

5.8 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 AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti e correlati. Resta salva la facoltà del Gestore di non richiedere il deposito cauzionale d'utenza.

Il deposito cauzionale è:

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

Non è richiesto il versamento del deposito cauzionale nel caso in cui l'Utente scelga una modalità di pagamento mediante:

- domiciliazione bancaria e postale;
- domiciliazione su carta di credito.

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.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

5.9 Perdite occulte: tutele minime e fondo fughe

Le perdite d'acqua accidentali sono eventi non ricorrenti, ma abbastanza frequenti. Queste tipologie di fughe sono dovute a rotture non visibili dell'impianto idrico interno, motivo per il quale si possono avere notevoli dispersioni d'acqua, che danno origine a bollette con importi molto alti.

Con Delibera 609/2021, l'Autorità ha introdotto alcune tutele minime a favore degli utenti in caso di "perdite idriche occulte" verificatesi a valle del contatore sull'impianto di proprietà dell'utente.

Gli utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alle tutele in caso di perdite occulte con le seguenti regole:

- quando il consumo di fuga è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento (calcolato sui due anni antecedenti la perdita e relativamente allo stesso periodo di calcolo della bolletta; in caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza);
- in caso di eventi ravvicinati, gli utenti potranno accedere alla tutela minima non prima di 3 anni dall'ultimo accesso;
- per permettere la riparazione del guasto, la tutela si applicherà fino a un massimo di 3 mesi dalla data della lettura di fuga;

Le tutele di prezzo da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti (max 3) sono le seguenti:

- previa dimostrazione della perdita nell'ambiente, non saranno applicate le tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- per il servizio acquedotto, al volume eccedente il consumo medio giornaliero sarà applicata una tariffa pari alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.

Ad integrazione delle tutele minime ARERA, il Gestore prevede un ulteriore sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate a cui possono accedere tutti coloro che aderiscono al Regolamento del Fondo fughe Acqua appositamente istituito.

Le condizioni e la relativa modulistica di accesso sia alle tutele minime che al Fondo fughe sono consultabili e scaricabili dal sito internet del Gestore.

5.10 Bonus sociale idrico

Con delibera 897/2017/R/idr l'Autorità ha introdotto un bonus idrico nazionale, ovvero un contributo a compensazione di una parte della spesa, per la fornitura di acqua, sostenuta dagli utenti domestici che versano in condizioni di disagio economico. Il bonus sociale idrico viene calcolato tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale (pari a 50 litri/abitante/giorno) la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- la tariffa agevolata della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Ad integrazione del bonus sociale idrico nazionale, l'Agenzia territoriale (ATERSIR) può introdurre un bonus idrico integrativo come condizione di miglior favore sul territorio di propria competenza.

Indicazioni e modalità in merito alle condizioni di ammissione ed erogazione delle suddette agevolazioni sono riportate sul sito internet del Gestore.

SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

6.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio è ammissibile solo in caso di eventi di comprovata forza maggiore, di 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, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro 24 ore dall'inizio della sospensione come disposta e/o rilevata e nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

6.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

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

6.3 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato 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 (a seconda della 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.

6.4 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 entro 24 ore dall'inizio della sospensione del servizio.

6.5 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

La crisi della risorsa idrica può essere:

- *Qualitativa*, ovvero consistente nel superamento di uno o più dei parametri di legge previsti per il consumo umano, che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità da parte dell'Autorità territorialmente competente;
- *Quantitativa*, ovvero consistente nella carenza della risorsa idrica in misura tale da non consentire l'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

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, dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti delle misure da 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

In caso di crisi qualitativa il Gestore, su richiesta dell'Autorità competente, può erogare acqua non potabile. In tal caso sarà data all'utenza preventiva e tempestiva comunicazione.

SEZIONE V – INDENNIZI AUTOMATICI

7.1 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 sono riportati 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 finale 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 di 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.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura 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. qualora il mancato rispetto dello standard specifici sia riconducibile a:
 - i. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;
 - ii. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi

- b. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime indicate al punto 3.10 della presente Carta.

Ove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso e, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al punto "3.10 – Procedure di reclamo", della presente Carta.

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

Con riferimento all'applicazione degli indennizzi automatici (S1,S2,S3) saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr, di cui si riportano i punti salienti:

- in caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), 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;
- nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto;
- oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD SPECIFICO	ATO FC – STANDARD APPLICATO	INDENNIZZO AUTOMATICO
SR1 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (****)	2/anno	30€
SR2 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (****)	3/anno	30€
SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (****)	48 ore	30€
Sospensione o disattivazione di fornitura NON DISALIMENTABILE (***)	-	30 €
Disattivazione fornitura domestico residente (salvo i casi art. 7.5 REMSI) (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura SENZA INVIO DELLA COMUNICAZIONE DI MESSA IN MORA (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura nonostante utente abbia COMUNICATO PAGAMENTO nelle modalità e tempi previste dal REMSI (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura in presenza di richiesta di rateizzazione nelle modalità e tempi previsti dal REMSI (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura con l'invio della messa in mora MA SENZA invio del SOLLECITO bonario (***)	-	10 €
S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (**)	24 ore	24h<S1≤48 h → 30€ 48h<S1≤72 h → 60€ S1> 72 h → 90€
S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)	24 ore	24h<S2≤48 h → 30€ 48h<S2≤72 h → 60€ S2> 72 h → 90€
S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (**)	48 ore	24h≤S3<48 h → 30€ 16h≤S3<24 h → 60€ S3< 16 h → 90€
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (*)	20 gg lavorativi	30 €

Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo (*)	20 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	15 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	20 gg lavorativi	30 €
Tempo di attivazione della fornitura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (*)	2 gg feriali	30 €
Tempo di disattivazione della fornitura (*)	7 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione della voltura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (*)	20 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione di lavori semplici (*)	10 gg lavorativi	30 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti (*)	3 ore	30 €
Tempo di intervento per la verifica del misuratore (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (*)	30 gg lavorativi	30 €
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo per l'emissione della fattura (*)	45 gg solari	30 €
Periodicità di fatturazione (*)	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	30 €
Tempo per la risposta a reclami (*)	30 gg lavorativi	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (*)	30 gg lavorativi	30 €
Tempo di rettifica di fatturazione (*)	60 gg lavorativi	30 €

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nel Titolo X dell'Allegato A della Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i**

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 18 dell'Allegato A della Delibera 609/2021/R/idr**

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD GENERALE	ATO FC
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg per almeno 90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore per almeno 95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore per almeno 90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg per almeno 95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti per almeno 95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi per almeno 90%

ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI

Sportello	indirizzo	lun matt	lun pom	mart matt	mart pom	merc matt	merc pom	giovedì matt	giovedì pom	ven matt	ven pom	sab matt
Bologna	Via Berti Pichat n 2/A, Bologna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Casalecchio di Reno	Galleria Ronzani n 7/13, Casalecchio di Reno	8:00-12:30		8:00-12:30		8:00-12:30	13:30-17:00	8:00-12:30		8:00-12:30		
Castelfranco Emilia	Via Zanasi 30, Castelfranco Emilia	8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Cattolica	Via Carlo Alberto della Chiesa, 31			08:30-16:30 (Continuato)		08:30-16:30 (Continuato)		08:30-13:00		08:30-13:00		08:30-13:00
Cento	Via B. Malamini, 1	8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-13:00		
Cervia	Via XXII Ottobre n 15/C, Cervia	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:30-13:00 (dal 01/07 al 30/09)
Cesena	Via Spinelli n 60, Cesena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Cesenatico	Via Leonardo da Vinci n 35, Cesenatico	8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	
Faenza	Via Zaccagnini n 14, Faenza	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:00
Ferrara	Via C. Diana n 40, Ferrara	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Ferrara Centro	Viale Cavour n. 38, Ferrara			8:00-12:30		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Forlì	Via Balzella n 24, Forlì	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Formigine	Piazza del Tricolore n 14, Formigine	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-12:30
Imola	Via Casalegno n 1, Imola	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Imola centro	Via Mentana n 10, Imola	8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30
Lugo	Via Risorgimento n 3, Lugo	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		8:30-13:00
Massa Lombarda	Corso vittorio veneto 73 MassaLombarda	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
Modena	Via Razzaboni n 80, Modena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Pavullo	Via Mario Ricci n 16, Pavullo	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30
Ravenna	Via Romea Nord n 180/182, Ravenna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Riccione	Viale Portofino n. 13, Rimini			8:00-13:00	14:30-16:30			8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Rimini	Via Chiabrera n 34 b, Rimini	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
S. Giorgio di Piano	Via Garibaldi 8/D, S.Giorgio di Piano	8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00	14:00-17:30	8:30-13:00		
S. Giovanni in Persiceto	Piazza Santino Salardi n 18, S.Giovanni in Persiceto	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
S. Lazzaro di Savena	Via Emilia 243, S.Lazzaro di Savena	8:00-13:00		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		9:00-13:00
Sassuolo	Via Adda n 39, Sassuolo	8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Savignano sul Rubicone	Via Destra Rubicone, 1950 - Savignano	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:30-13:30		8:30-13:30		
Valsamoggia - loc.Bazzano	Via Circonvallazione Nord 3-5, Bazzano	08:30-12:30	13:30-17:30			08:30-12:30				08:30-12:30		
Vergato	Via della Repubblica n 507, Vergato	8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-17:00	
Vignola	Via Caduti sul Lavoro n 123, Vignola	08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30

ALLEGATO 3_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 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;

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

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

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

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

bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/idr;

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

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

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale 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;

- **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 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;

disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma 9*bis* del decreto-legge 185/08

disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna Gestore con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

D.P.C.M. 29 agosto 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";

D.P.C.M. 13 ottobre 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";

Ente di governo dell'ambito 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.);

fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICS, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;

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 finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

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

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

lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII 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 finale;

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

misuratore (o contatore) 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 (contatore) 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 (o contatore) 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;

morosità dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;

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 contatore per la misura 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;

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 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, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

reclamo per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

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

riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o 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 finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

RQSII è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;

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;

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

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;

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

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione 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;

TIBSI è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr s.m.i.;

TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/idr recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";

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

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 diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;

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;

utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

utente finale non disalimentabile è l'utente finale di cui all'Art. 2, Allegato A alla Deliberazione 16 Luglio 2019, 311/2019/R/idr, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

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

ALLEGATO 4_INDIRIZZI UTILI

HERA spa	
Indirizzo	Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna
Sito web	www.gruppohera.it
Servizio Clienti	Clienti famiglie 800.999.500 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18) Clienti aziende 800.999.700 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18)
Pronto Intervento Acqua e Fognatura	800.713.900 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)	
Indirizzo	Via Cairoli 8/F - 40121 Bologna
Sito web	www.atersir.it



HERA S.p.A.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ATO 9 RN

(Dicembre 2023)

SOMMARIO

TITOLO I INTRODUZIONE.....	4
1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ TEMPORALE	5
TITOLO II – PRINCIPI GENERALI.....	5
2.1 EGUAGLIANZA	5
2.2 IMPARZIALITÀ	6
2.3 PARTECIPAZIONE.....	6
2.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
2.5 CORTESIA.....	6
2.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	6
2.8 QUALITÀ E TUTELA DELL’AMBIENTE	6
2.9 PRIVACY	7
2.10 ACCESSO UNIVERSALE ALL’ACQUA	7
TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI	7
3.0 LIVELLI TECNICI MINIMI (STANDARD) DI FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO.....	8
SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI	9
3.1 GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	9
3.2 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI FISICI	9
3.3 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI	9
3.4 AREA CLIENTI SITO E AREA RISERVATA	9
3.5 SERVIZIO INFORMAZIONI E SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E PER CORRISPONDENZA.....	10
3.6 TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO	10
3.7 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	10
3.8 INFORMAZIONE AGLI UTENTI	11
3.9 RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI.....	11
3.10 PROCEDURE DI RECLAMO.....	12
3.11 RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI.....	12
3.12 MODALITÀ DI RICORSO	13
3.13 CONCILIAZIONE PARITETICA.....	13
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	14
4.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE.....	14
4.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL’ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA	15
4.3 TEMPO PER L’ATTIVAZIONE, LA RIATTIVAZIONE E IL SUBENTRO DELLA FORNITURA	16
4.4 REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ	16
4.4.1 PROCEDURA AMMINISTRATIVA PER LA RISOLUZIONE DELLA MOROSITÀ.....	16
4.4.2 PROCEDURA OPERATIVA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	18
4.4.3 ATTIVAZIONE DI UN NUOVO PUNTO DI FORNITURA SU RICHIESTA DI UN UTENTE MOROSO O SUBENTRO/VOLTURA SU PUNTO DI CONSEGNA O DI SCARICO DI	

PRECEDENTE UTENZA MOROSA.....	19
4.4.4 RIATTIVAZIONE IN PRESENZA DI MOROSITÀ.....	19
4.4.5 INDENNIZZI LEGATI AL PROCESSO DI GESTIONE DELLA MOROSITÀ.....	20
4.5 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA.....	20
4.6 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE.....	21
4.7 VERIFICA TECNICA DEI MISURATORI.....	21
4.8 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	22
4.9 APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	23
4.10 PRONTO INTERVENTO	24
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	25
5.1 SERVIZIO DI MISURA DEI CONSUMI, FATTURAZIONE ED INFORMAZIONE DEI CONSUMI ANOMALI.....	25
5.2 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA	27
5.3 FATTURAZIONE	27
5.4 ONERI DI SPEDIZIONE	28
5.5 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO	28
5.6 INTERESSI DI MORA.....	29
5.7 RETTIFICA DI FATTURAZIONE	29
5.8 DEPOSITO CAUZIONALE	30
5.9 PERDITE OCCULTE: TUTELE MINIME E FONDO FUGHE	30
5.10 BONUS SOCIALE IDRICO.....	31
SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	31
6.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	31
6.2 DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA.....	32
6.3 TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI	32
6.4 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE	32
6.5 CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITÀ DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA	32
SEZIONE V – INDENNIZZI AUTOMATICI	33
7.1 INDENNIZZI AUTOMATICI.....	33
ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI.....	35
ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI	39
ALLEGATO 3_ GLOSSARIO	40
ALLEGATO 4_ INDIRIZZI UTILI	46

TITOLO I INTRODUZIONE

Il **Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza (svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale, in modo continuo e diffuso), efficacia ed economicità (realizzazione e manutenzione di impianti e reti, con contenimento dei costi e miglioramento del servizio reso in chiave sociale e ambientale), nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie (con particolare riferimento al risparmio idrico, al miglioramento della qualità dell'acqua, alla primazia dei consumi umani sugli altri usi e al rispetto dell'ambiente).

L'attività di regolamentazione viene svolta, secondo quanto stabilito all'art. 10 c. 11 e seguenti del DL 70/2011, dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**AEEGSI**), dal 1 gennaio 2018 Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), nel seguito indicata come Autorità che, al fine di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 in tema di gestione delle risorse idriche e di organizzazione del servizio idrico, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse degli utenti, alla regolare determinazione e adeguamento delle tariffe, nonché alla promozione dell'efficienza, dell'economicità e della trasparenza, definisce gli indirizzi generali ed il quadro di riferimento per tutte le attività di gestione del servizio idrico.

Nella regione Emilia-Romagna come sistema di regolazione e di organizzazione territoriale per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato è stato individuato, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, un unico Ambito territoriale ottimale comprendente l'intero territorio regionale, riattribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (**ATERSIR**).

L'azienda **Hera S.p.a.**, di seguito "Società Erogatrice" o "Gestore", in quanto affidataria della gestione del servizio idrico integrato in 164 Comuni (di cui 161 nella regione Emilia-Romagna e 3 nella regione Toscana), provvede alla gestione integrata delle risorse idriche in conformità alle Convenzioni di affidamento e relativi Disciplinari Tecnici.

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

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito "**Carta**", costituisce parte integrante del contratto di utenza e rappresenta il documento 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 Servizio Idrico Integrato.

La presente Carta è adottata dal Gestore tenuto anche conto dello 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.

Maggiori informazioni per il corretto uso della risorsa idrica sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>).

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità, con particolare riferimento alle delibere seguenti (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

- **RQSII** – Regolazione della qualità contrattuale – Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.
- **REMSI** – Regolazione della morosità – Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.
- **TIMSII** – Regolazione del servizio di misura – Delibera 218/2016/R/idr e s.m.i.
- **RQTI** - Regolazione della qualità tecnica – Delibera 917/2017/R/idr
- **TIBSI** – Bonus sociale idrico – Delibera 897/2017/R/idr e s.m.i.
- **TICSI** – Corrispettivi servizi idrici - Delibera 665/2017/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 in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nel gestire il 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.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alle delibere dell'Autorità riportate in premessa.

La presente Carta del servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità, ATERSIR, dal Comitato Consultivo degli Utenti e dal Gestore.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/la-carta-dei-servizi>), con indicazione della pagina web anche nella bolletta.

TITOLO 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 o fasce 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 per i quali è garantita l'accessibilità diretta o supportata in tutti gli sportelli, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Gli utenti non udenti potranno prenotare un colloquio alla presenza di un interprete LIS (servizio gratuito per l'utente), inoltrando richiesta all' ENS - Ente Nazionale Sordi che per l'organizzazione dell'incontro si attiverà direttamente con il Gestore.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti 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 e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

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 se richiesto, 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 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore e nel Regolamento del servizio idrico integrato.

2.8 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti. Il Gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione Qualità Ambiente.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001), un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001), un Sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001), un sistema per la gestione aziendale attinente alla Responsabilità Sociale d'Impresa (SA 8000) e un sistema per l'efficientamento energetico (ISO 50001), certificati da organismi indipendenti.

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.

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente.

2.9 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR) e delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e s.m.i.

2.10 Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

E' garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.

Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' 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:

- 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);
- 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 di disattivazione della fornitura).

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 degli Utenti.

Il mancato rispetto di standard specifici per cause attribuibili al Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di eventuale sanzione da parte dell'Autorità a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi a carico del Gestore e di adempimenti a carico dell'Utente 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 volontà del Gestore e per cause imputabili all'Utente finale.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All. A di cui alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i., nell'art.3 dell'All. A alla Delibera 917/2017/R/idr e nell'art. 10 dell'All. A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., sono riportati nell' Allegato 1 alla presente Carta del Servizio.

3.0 Livelli Tecnici minimi (standard) di fornitura del servizio acquedotto

Il gestore deve garantire i livelli minimi del servizio di cui al D.p.c.m. 4 marzo 1996 compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti.

Livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:

- dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno come volume attingibile nelle 24 ore;
- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale;
- carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII);
- carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche: sono garantiti i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII e salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 Gestione dei rapporti con gli Utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione dell' Utente di cui alla norma UNI ISO 10004:2019, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli Utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'Utente e livelli di servizio definiti.

3.2 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce la presenza degli sportelli utenti riportati nell'allegato 2.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni, gli orari di apertura degli sportelli ai quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche ed in bolletta riporta il riferimento dello sportello principale territoriale. Il Gestore provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura.

3.3 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, *così come indicato nell'allegato 1*, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio e riferiti a tutti i servizi gestiti; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3.4 Area Clienti sito e Area riservata

Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, oltre ai livelli di qualità dell'acqua e alla sua composizione: <https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua>.

Attraverso l'ulteriore pagina di Assistenza all'utenza (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>) è possibile inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, preventivi e allacciamenti idrici e fognari, attivazione, disattivazione voltura, subentro contrattuale, verifiche del proprio contatore.

È inoltre disponibile uno Sportello On line, anche per richiedere altre prestazioni contrattuali (appuntamenti, verifiche di pressione etc..), alla pagina (<https://servizionline.gruppohera.it/auth/hera/login>).

3.5 Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita, su uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, contestazioni, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura.

Il Gestore pubblica nel proprio sito *internet*, nella Carta dei servizi e nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio.

Per il servizio telefonico il Gestore si è dotato di un call center, ovvero di una struttura tecnologica complessa che consente 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, il termine della chiamata, al fine di rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche ricevute per posta elettronica e corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa>).

3.6 Tempo di attesa per il servizio telefonico

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

Il tempo indicato nell'allegato 1 deve intendersi per condizioni normali di servizio e riferito a tutti i servizi gestiti.

3.7 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.8 Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti finali attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione delle stesse e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un sito internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- oltre alle informazioni di cui al precedente punto, il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- informa gli Utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con le Autorità, le pubbliche amministrazioni, il Comitato consultivo degli Utenti, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- si raccorda con l'attività del Comitato consultivo al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

3.9 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 *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

3.10 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 di servizio, e dà ad esse piena pubblicità.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente finale (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/guida-al-servizio-hera/suggerimenti-e-reclami>).

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo scritto entro i tempi fissati dalla presente Carta. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente, o da suo delegato che lo rappresenta formalmente, per iscritto (mediante consegna diretta, mezzo posta, posta elettronica, ovvero anche altre modalità messe a disposizione dal Gestore), eventualmente avvalendosi dell'assistenza del Comitato consultivo degli Utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

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

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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

3.11 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti *entro i termini riportati in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, 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 all'art. 3.10 della presente Carta.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata anche gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

3.12 Modalità di ricorso

Se l'Utente finale non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta entro i termini previsti, può:

- a) richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta;
- b) richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica di cui al successivo art. 3.13, che dovrà trovare regolazione nel Regolamento per la conciliazione paritetica tra il Gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione;
- c) attivare una procedura di conciliazione paritetica presso giudice di pace o camera di commercio;
- d) attivare una procedura presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- e) procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale;
- f) rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

3.13 Conciliazione paritetica

Il Gestore promuove la conciliazione paritetica come strumento per la risoluzione delle controversie, alternativo a quello giudiziario.

La conciliazione paritetica risponde ai principi di responsabilità sociale e al codice etico del Gestore ed ha l'obiettivo di raggiungere un accordo transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le parti possono sempre attivare una causa giudiziale.

La conciliazione paritetica:

- è un procedimento più veloce ed economico rispetto a una causa giudiziaria, con l'intento di prevenirne l'eventualità e quindi la numerosità;
- integra le attuali modalità di prevenzione del contenzioso ed è a disposizione dell'Utente per la risoluzione di situazioni chiuse in maniera ritenuta non soddisfacente dalla gestione del reclamo e per le quali non resterebbe che la via giudiziaria;
- si svolge con l'ausilio di due conciliatori che rappresentano le due parti interessate ed hanno il compito di individuare la proposta da sottoporre alle parti;
- è gratuita per l'Utente;
- è disciplinata dal "Regolamento di conciliazione paritetica" che definisce le modalità operative per la sua applicazione e consultabile sul sito internet del Gestore;

- la richiesta di conciliazione è redatta dall'Utente sul modulo allegato al Regolamento di conciliazione paritetica, disponibile sul sito internet e presso gli sportelli del Gestore;
- la richiesta di conciliazione sottoscritta dall' Utente è un mandato ad un'associazione a conciliare o transigere la controversia;
- la conciliazione si avvia solo se l'Utente non si ritiene soddisfatto da risposta motivata a reclamo scritto. In altri termini, non può essere avviata se prima non ha esposto la sua "insoddisfazione" attraverso un reclamo scritto cui il Gestore, dopo il normale esame del caso, ha dato la risposta nelle modalità previste dall'Autorità, o scaduti inutilmente i termini;
- la procedura prevede tempi precisi per lo svolgimento, che si conclude, sia in caso di avvenuta che di mancata conciliazione, dopo 120 giorni solari dal ricevimento della richiesta, salvo ulteriore proroga di ulteriori 30 giorni solari, concordata tra le parti;
- durante la procedura di conciliazione sono sospese eventuali interruzioni del servizio e di recupero forzoso dei crediti fino a quel momento maturati;
- la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale, di avvenuta o di mancata conciliazione. Il verbale di avvenuta conciliazione assume il valore di contratto di transazione (art. 1695 cc) ed è quindi vincolante per le parti.

Il regolamento di conciliazione paritetica e l'elenco delle associazioni di consumatori che l'hanno sottoscritto è disponibile sul sito internet del Gestore.

SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore oltre ad effettuare i lavori previsti nel contratto di affidamento Regolatore/Gestore (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione etc), effettua anche le prestazioni specifiche d'utenza – ad es. realizzazione/spostamento dell'allacciamento, installazione/disinstallazione/spostamento dei contatori, attivazione/riattivazione/subentro della fornitura etc. – su richiesta dell'utente e con oneri a suo carico non compresi nella tariffa del servizio idrico integrato come definita nell'art. 154 del D.Lgs. 152/2006. Condizioni e standard relativi a tali prestazioni sono riportati nei paragrafi seguenti.

Per alcune tipologie di prestazioni (es. attivazione, voltura, subentro, cessazione del contratto, verifica del misuratore, etc) i relativi costi sono indicati nella pagina web del Gestore dedicata (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il Gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici che fossero dovuti.

4.1 Tempo di preventivazione

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.

Il richiedente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore tutte le informazioni tecniche necessarie.

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

I tempi di preventivazione si differenziano in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono riportati in allegato 1.

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

Il preventivo per l'esecuzione di un nuovo allacciamento contiene sempre, oltre agli elementi previsti all'art. 20 della Delibera 655/2015/R/idr (https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm):

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

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'Utente, della ricevuta di avvenuto pagamento oppure della restituzione da parte dell'Utente della prevista documentazione, debitamente compilata e sottoscritta, secondo quanto indicato puntualmente su ogni singolo preventivo.

Per il servizio acquedotto, con eccezione delle richieste relative agli allacciamenti antincendio, non saranno necessari, di norma, pareri tecnici preventivi rilasciati da parte del Gestore per la verifica dell'allacciabilità dell'Utente finale. Il parere tecnico preventivo è invece di norma previsto per le richieste di allacciamento fognario.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Ai fini del presente schema, sono considerati lavori semplici le prestazioni di lavoro che riguardano l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (es. nuovi attacchi) o su contatori esistenti (es. spostamento, cambio, ecc.) che non implicino 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. Viceversa, sono considerati lavori complessi, tutte quelle prestazioni di lavoro non riconducibili alla tipologia di lavoro semplice.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento sono riportati in allegato 1.

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

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

Le competenze relative alla realizzazione del tratto di allacciamento (idrico e fognario) sono definite all'interno del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, specifico per ogni territorio (<https://www.gruppohera.it/offerte-e-servizi/casa/acqua/il-regolamento>).

4.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione e il subentro della fornitura

L'attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di stipula di un nuovo contratto di fornitura. La riattivazione della fornitura è invece il ripristino dell'erogazione al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura. Si definisce infine subentro la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'Utente.

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 standard sono riportati in allegato 1.

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 dei suddetti lavori.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

4.4 Regolazione della morosità

4.4.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura dovrà seguire quanto indicato agli articoli 3 e 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i (c.d. REMSI), in merito al "Sollecito bonario di pagamento" e alla "Procedura per la costituzione in mora".

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 paragrafo 5.5 del REMSI- un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui ai punti successivi;
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

- i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi paragrafo 5.5.

Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui ai punti precedenti.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad evidenziarli separatamente in bolletta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), fornendo altresì specifica comunicazione in merito alla possibilità di prescrizione.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

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 e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, che deve essere fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di costituzione in mora;
- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora
- le modalità, di cui al successivo paragrafo 4.4.4, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura anche precisando:
 - i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;

- la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico (indicati al paragrafo 4.4.5);
- i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto al precedente periodo;
 - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;
 - il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto al paragrafo 5.5, 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 non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- 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 maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

4.4.2 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura

Nel caso in cui, nonostante l'attivazione delle procedure di cui al precedente paragrafo, l'utente non estingua il proprio debito entro i termini previsti, dandone comunicazione al Gestore, il Gestore dovrà seguire la *"Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile"* e la *"Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile"* indicate rispettivamente agli articoli 7 e 8 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.. Le modalità e le tempistiche della limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura sono distinte in base alla tipologia d'uso dell'utente (utenza domestica, utenza domestica residente, utenza non domestica, utenza condominiale).

Con riferimento all'utenza non disalimentabile, in ottemperanza a quanto previsto all'art. 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti domestici residenti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSÌ.

4.4.3 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa

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

Qualora la richiesta di subentro (o di voltura) abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

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

In questi casi il tempo di esecuzione del subentro (o di voltura), decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla suddetta lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla suddetta lettera b).

4.4.4 Riattivazione in presenza di morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute 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 e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

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

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 riportato in allegato 1.

4.4.5 Indennizzi legati al processo di gestione della morosità

Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile
- 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 (fanno eccezione i casi in cui sia stata rilevata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, installati ovvero laddove l'utente finale non abbia provveduto ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa);
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità indicate al paragrafo 4.4.4.

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:

- 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 previste nel presente documento;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al paragrafo 7.1 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

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 del presente paragrafo.

4.5 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 finale.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è riportato in allegato 1.

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

Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere

ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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 in favore del quale verrà eseguita la voltura:

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

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.

4.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

La disattivazione della fornitura consiste nella sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale.

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.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è riportato in allegato 1.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime modalità previste per la verifica del misuratore (si vedano paragrafi 4.7- 4.9).

4.7 Verifica tecnica dei misuratori

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

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per tale verifica *entro i termini riportati in allegato 1*, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento, secondo quanto indicato al paragrafo 4.9.

La verifica viene effettuata sul luogo in cui è sito il misuratore dal Gestore che, al termine, provvederà al rilascio all'Utente dell'esito della verifica in forma scritta e alla sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente, qualora quello presente risultasse guasto o malfunzionante.

Qualora il misuratore a seguito della verifica in loco risultasse correttamente funzionante, l'Utente potrà richiedere ulteriori verifiche da effettuare presso un laboratorio autorizzato. Tali prove consistono in una verifica delle caratteristiche metrologiche, del misuratore e del corretto funzionamento dei ruotismi. Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore rilascia un documento all'Utente recante l'esito di tale verifica entro *i termini temporali riportati in allegato 1*.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio, risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione dello stesso sono a carico del Gestore. Nel caso in cui il Gestore debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata sulla base del consumo medio dell'anno precedente, calcolato come indicato all'art. 11 di cui alla Delibera 218/2016/R/idr. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi verranno fatturati nella prima bolletta utile emessa a seguito della sostituzione del misuratore 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.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) 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. Nei casi eseguiti in contraddittorio il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'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.

4.8 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 finale e la data di intervento del Gestore.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione e ne comunica l'esito all'Utente finale *secondo i termini riportati in allegato 1*.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

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

In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.

Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

4.9 Appuntamenti concordati

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'Utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.

Il Gestore è tenuto a fissare un appuntamento concordato con l'Utente, e di conseguenza a rispettare gli standard definiti nella presente Carta del Servizio, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale o di persona da questi incaricata, tra le quali si elencano, a titolo non esaustivo:

- le prestazioni di sopralluogo necessarie per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o il preventivo per l'esecuzione di lavori;
- le prestazioni di attivazione, riattivazione della fornitura e disattivazione della fornitura che prevedano l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili;
- per le prestazioni di verifica del misuratore che prevedano l'accesso a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili.

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

Il valore di standard generale per il tempo massimo per appuntamento concordato è *riportato in allegato 1*.

Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale 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 per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata 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 soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti è *quella riportata nell'allegato 1*

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo dall'inizio della fascia di puntualità *riportato in allegato 1*.

4.10 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, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento.

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): standard *generale come riportato in allegato 1*;
- 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: *standard generale come riportato in allegato 1*.

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

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

I tempi massimi per l'eliminazione di eventuali disagi all'utente, per l'avvio dei lavori di riparazione di eventuali guasti ed il ripristino del servizio acquedottistico e fognario, sono definiti all'interno della convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, disponibile sul sito web di Atersir (<https://www.atersir.it/argomento/servizio-idrico>).

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

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

5.1 Servizio di misura dei consumi, fatturazione ed informazione dei consumi anomali

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, Delibera 218/2016/R/idr), 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 finale, opportunamente validate dal Gestore. I consumi reali così rilevati verranno utilizzati per la fatturazione, la quale potrà essere eseguita, in assenza di questi dati, anche con consumi stimati al fine di mantenere la regolare periodicità. Le modalità di calcolo dei consumi stimati sono esplicitate in apposito documento reso noto all'Utente finale.

Le modalità di fatturazione sono 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. In particolare il Gestore si attiene a quanto previsto al Titolo IV, dell'Allegato della Delibera 655 (RQSII) e alla Delibera 218 (TIMSII).

In caso di fatturazione emessa con i consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente in tali bollette che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette contenenti un 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 misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

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

- a) per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno **(SR1)**;
- b) per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno **(SR2)**.

Con delibera ARERA 609/21/R/Idr, a far data 1° gennaio 2023, è stato introdotto un indennizzo automatico all'utenza (SR, suddiviso in SR1 e SR2, riportati nella tabella dell'Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi), qualora i tentativi minimi di lettura sopra menzionati non siano rispettati dal Gestore. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Si evidenzia che la delibera 609/21/R/Idr ha altresì disposto che un'autolettura validata è equiparata alla lettura raccolta dal Gestore e, di conseguenza, assolve dagli obblighi relativi ai tentativi minimi di raccolta.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, con le eccezioni previste dall'art. 7.3bis del TIMSI (come modificato dalla Del. 609/2021;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale tramite autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Con delibera 609/21/R/Idr è stato inoltre introdotto, dal 1° gennaio 2023, un ulteriore indennizzo automatico all'utenza qualora non sia rispettato il termine di preavviso del tentativo di lettura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (preavviso contenente il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure).

Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Tale standard specifico (SP, Standard per il preavviso) sopra menzionato è riportato nella tabella all'Allegato 1 della presente Carta. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

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

- 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 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento, come specificato al successivo articolo 5.5.

L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

Il Gestore comunica all'utente, a mezzo posta ovvero tramite posta elettronica se disponibile, situazioni di probabile consumo anomalo che potrebbero derivare da perdite occulte nella rete interna dell'utenza che si sviluppa a valle del misuratore. Tali situazioni sono individuate in automatico e in via presuntiva sulla base delle più recenti misure di consumo rapportate ai consumi storici d'utenza tenuto conto della sua tipologia contrattuale.

5.2 Applicazione della tariffa

L'agenzia territoriale (ATERSIR) predispose la tariffa sulla base delle informazioni fornite dal Gestore integrandole o modificandole secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

L'Autorità, in base all'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, approva le tariffe del servizio idrico integrato, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152.

I dettagli sull'articolazione tariffaria ovvero i criteri e le modalità di applicazione dei relativi corrispettivi sono resi disponibili sul sito internet del Gestore.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore fatturerà la quota di tariffa relativa al solo servizio di acquedotto.

La quota tariffaria relativa al servizio acquedotto è calcolata in base al consumo idrico rilevato al misuratore.

Le quote relative ai servizi di fognatura e depurazione, in assenza di appositi sistemi di misura sui volumi scaricati, sono calcolate sulla base del consumo idrico rilevato al misuratore.

5.3 Fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr.

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.

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per l'emissione della fattura intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, nonché la periodicità minima di fatturazione.

Il termine, invece, per il pagamento della bolletta è fissato in almeno trenta (30) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

In base a quanto disposto dall'Allegato B alla delibera 547/2019/R/Idr e s.m.i., qualora la fattura contenga importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni che siano prescrivibili, il Gestore ne dà evidenza all'Utente.

5.4 Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non saranno addebitate all'Utente.

5.5 Modalità e strumenti di pagamento

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per il pagamento della bolletta a decorrere dalla data di emissione della stessa; il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore indica le possibili modalità di pagamento sul proprio sito internet ed in bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale modalità di pagamento il più possibile differenziate, in modo che l'Utente possa scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli Utenti, e tale comunicazione è pubblicizzata.

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

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento viene segnalata tale possibilità con evidenza e qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 42 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/Idr e s.m.i., vengono fornite almeno le seguenti informazioni:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. 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'effettuazione di tentativi di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora e la comunicazione dell'avvenuto pagamento andranno seguite le indicazioni di cui agli articoli 5 e 6 dell'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i..

Il piano di rateizzazione viene formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali del Comune competente nei casi specifici). Informazioni dettagliate sono riportate sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/agevolazioni/sostegno-hera>).

5.6 Interessi di mora

Nel caso in cui l'Utente non provvede al pagamento delle fatture nei termini ivi indicati, la decorrenza degli interessi e dei relativi tassi è quella riportata nella tabella sottostante.

In particolar modo agli utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture (cd "buoni pagatori"), la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, vengono applicati interessi di mora al solo tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo rispetto alla scadenza, per poi passare al tasso standard dall'undicesimo giorno.

Tipo di debitore	Decorrenza degli interessi di mora	Tasso di mora
Buon pagatore	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ Tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo;▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo a partire dall'undicesimo giorno di ritardo
Tutti gli altri casi	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	<ul style="list-style-type: none">▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo

Il valore degli interessi di mora applicati è quello previsto dalla vigente normativa (REMSI).

5.7 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'Utente rettifica di fatturazione.

L'utente può richiedere la rettifica di una fattura qualora riscontrasse la mancata correttezza dei corrispettivi fatturati: la richiesta di rettifica può essere presentata al Gestore, anche per via telematica.

La rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali.

I valori di standard generali relativi ai tempi massimi per l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente sono riportati *in allegato 1*. Il tempo è misurato dalla data di presentazione della richiesta scritta.

In allegato 1 sono altresì riportati i valori del tempo di rettifica della fatturazione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura 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 cui sopra, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

5.8 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 AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti e correlati. Resta salva la facoltà del Gestore di non richiedere il deposito cauzionale d'utenza.

Il deposito cauzionale è:

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

Non è richiesto il versamento del deposito cauzionale nel caso in cui l'Utente scelga una modalità di pagamento mediante:

- domiciliazione bancaria e postale;
- domiciliazione su carta di credito.

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.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/contratto>).

5.9 Perdite occulte: tutele minime e fondo fughe

Le perdite d'acqua accidentali sono eventi non ricorrenti, ma abbastanza frequenti. Queste tipologie di fughe sono dovute a rotture non visibili dell'impianto idrico interno, motivo per il quale si possono avere notevoli dispersioni d'acqua, che danno origine a bollette con importi molto alti.

Con Delibera 609/2021, l'Autorità ha introdotto alcune tutele minime a favore degli utenti in caso di "perdite idriche occulte" verificatesi a valle del contatore sull'impianto di proprietà dell'utente.

Gli utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alle tutele in caso di perdite occulte con le seguenti regole:

- quando il consumo di fuga è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento (calcolato sui due anni antecedenti la perdita e relativamente allo stesso periodo di calcolo della bolletta; in caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza);
- in caso di eventi ravvicinati, gli utenti potranno accedere alla tutela minima non prima di 3 anni dall'ultimo accesso;
- per permettere la riparazione del guasto, la tutela si applicherà fino a un massimo di 3 mesi dalla data della lettura di fuga;

Le tutele di prezzo da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti (max 3) sono le seguenti:

- previa dimostrazione della perdita nell'ambiente, non saranno applicate le tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- per il servizio acquedotto, al volume eccedente il consumo medio giornaliero sarà applicata una tariffa pari alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.

Ad integrazione delle tutele minime ARERA, il Gestore prevede un ulteriore sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate a cui possono accedere tutti coloro che aderiscono al Regolamento del Fondo fughe Acqua appositamente istituito.

Le condizioni e la relativa modulistica di accesso sia alle tutele minime che al Fondo fughe sono consultabili e scaricabili dal sito internet del Gestore.

5.10 Bonus sociale idrico

Con delibera 897/2017/R/idr l'Autorità ha introdotto un bonus idrico nazionale, ovvero un contributo a compensazione di una parte della spesa, per la fornitura di acqua, sostenuta dagli utenti domestici che versano in condizioni di disagio economico. Il bonus sociale idrico viene calcolato tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale (pari a 50 litri/abitate/giorno) la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- la tariffa agevolata della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Ad integrazione del bonus sociale idrico nazionale, l'Agenzia territoriale (ATERSIR) può introdurre un bonus idrico integrativo come condizione di miglior favore sul territorio di propria competenza.

Indicazioni e modalità in merito alle condizioni di ammissione ed erogazione delle suddette agevolazioni sono riportate sul sito internet del Gestore.

SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

6.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio è ammissibile solo in caso di eventi di comprovata forza maggiore, di 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, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro 24 ore dall'inizio della sospensione come disposta e/o rilevata e nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

6.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

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

6.3 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato 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 (a seconda della 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.

6.4 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 entro 24 ore dall'inizio della sospensione del servizio.

6.5 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

La crisi della risorsa idrica può essere:

- *Qualitativa*, ovvero consistente nel superamento di uno o più dei parametri di legge previsti per il consumo umano, che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità da parte dell'Autorità territorialmente competente;
- *Quantitativa*, ovvero consistente nella carenza della risorsa idrica in misura tale da non consentire l'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

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, dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti delle misure da 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

In caso di crisi qualitativa il Gestore, su richiesta dell'Autorità competente, può erogare acqua non potabile. In tal caso sarà data all'utenza preventiva e tempestiva comunicazione.

SEZIONE V – INDENNIZI AUTOMATICI

7.1 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 sono riportati 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 finale 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 di 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.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura 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. qualora il mancato rispetto dello standard specifici sia riconducibile a:
 - i. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;
 - ii. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi

- b. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime indicate al punto 3.10 della presente Carta.

Ove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso e, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al punto "3.10 – Procedure di reclamo", della presente Carta.

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

Con riferimento all'applicazione degli indennizzi automatici (S1,S2,S3) saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr, di cui si riportano i punti salienti:

- in caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), 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;
- nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto;
- oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD SPECIFICO	ATO RN – STANDARD APPLICATO	INDENNIZZO AUTOMATICO
SR1 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (****)	2/anno	30€
SR2 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (****)	3/anno	30€
SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (****)	48 ore	30€
Sospensione o disattivazione di fornitura NON DISALIMENTABILE (***)	-	30 €
Disattivazione fornitura domestico residente (salvo i casi art. 7.5 REMSI) (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura SENZA INVIO DELLA COMUNICAZIONE DI MESSA IN MORA (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura nonostante utente abbia COMUNICATO PAGAMENTO nelle modalità e tempi previste dal REMSI (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura in presenza di richiesta di rateizzazione nelle modalità e tempi previsti dal REMSI (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura con l'invio della messa in mora MA SENZA invio del SOLLECITO bonario (***)	-	10 €
S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (**)	24 ore	24h<S1≤48 h → 30€ 48h<S1≤72 h → 60€ S1> 72 h → 90€
S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)	24 ore	24h<S2≤48 h → 30€ 48h<S2≤72 h → 60€ S2> 72 h → 90€
S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (**)	48 ore	24h≤S3<48 h → 30€ 16h≤S3<24 h → 60€ S3< 16 h → 90€
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (*)	2 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (*)	2 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (*)	8 gg lavorativi	30 €

Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo (*)	8 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di attivazione della fornitura (*)	3 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (*)	3 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	4 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (*)	1 gg feriali	30 €
Tempo di disattivazione della fornitura (*)	3 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione della voltura (*)	1 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (*)	2 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (*)	8 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione di lavori semplici (*)	5 gg lavorativi	30 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti (*)	1,5 ore	30 €
Tempo di intervento per la verifica del misuratore (*)	4 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (*)	0 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (*)	14 gg lavorativi	30 €
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (*)	2 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (*)	0 gg lavorativi	30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (*)	0 gg lavorativi	30 €
Tempo per l'emissione della fattura (*)	30 gg solari	30 €
Periodicità di fatturazione (*)	6/anno da 0 a 1800 mc 12/anno oltre 1800 mc	30 €
Tempo per la risposta a reclami (*)	12 gg lavorativi	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (*)	12 gg lavorativi	30 €
Tempo di rettifica di fatturazione (*)	10 gg lavorativi	30 €

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nel Titolo X dell'Allegato A della Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i**

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 18 dell'Allegato A della Delibera 609/2021/R/idr**

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD GENERALE	ATO RN
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg per almeno 90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg per almeno 90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore per almeno 95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore per almeno 90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg per almeno 95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti per almeno 95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi per almeno 90%

ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI

Sportello	indirizzo	lun matt	lun pom	mart matt	mart pom	merc matt	merc pom	giovedì matt	giovedì pom	ven matt	ven pom	sab matt
Bologna	Via Berti Pichat n 2/A, Bologna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Casalecchio di Reno	Galleria Ronzani n 7/13, Casalecchio di Reno	8:00-12:30		8:00-12:30		8:00-12:30	13:30-17:00	8:00-12:30		8:00-12:30		
Castelfranco Emilia	Via Zanasi 30, Castelfranco Emilia	8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Cattolica	Via Carlo Alberto della Chiesa, 31			08:30-16:30 (Continuato)		08:30-16:30 (Continuato)		08:30-13:00		08:30-13:00		08:30-13:00
Cento	Via B. Malamini, 1	8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-13:00		
Cervia	Via XXII Ottobre n 15/C, Cervia	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:30-13:00 (dal 01/07 al 30/09)
Cesena	Via Spinelli n 60, Cesena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Cesenatico	Via Leonardo da Vinci n 35, Cesenatico	8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	
Faenza	Via Zaccagnini n 14, Faenza	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:00
Ferrara	Via C. Diana n 40, Ferrara	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Ferrara Centro	Viale Cavour n. 38, Ferrara			8:00-12:30		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Forlì	Via Balzella n 24, Forlì	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Formigine	Piazza del Tricolore n 14, Formigine	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-12:30
Imola	Via Casalegno n 1, Imola	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Imola centro	Via Mentana n 10, Imola	8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30
Lugo	Via Risorgimento n 3, Lugo	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		8:30-13:00
Massa Lombarda	Corso vittorio veneto 73 MassaLombarda	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
Modena	Via Razzaboni n 80, Modena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Pavullo	Via Mario Ricci n 16, Pavullo	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30
Ravenna	Via Romea Nord n 180/182, Ravenna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Riccione	Viale Portofino n. 13, Rimini			8:00-13:00	14:30-16:30			8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Rimini	Via Chiabrera n 34 b, Rimini	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
S. Giorgio di Piano	Via Garibaldi 8/D, S.Giorgio di Piano	8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00	14:00-17:30	8:30-13:00		
S. Giovanni in Persiceto	Piazza Santino Salardi n 18, S.Giovanni in Persiceto	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
S. Lazzaro di Savena	Via Emilia 243, S.Lazzaro di Savena	8:00-13:00		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		9:00-13:00
Sassuolo	Via Adda n 39, Sassuolo	8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Savignano sul Rubicone	Via Destra Rubicone, 1950 - Savignano	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:30-13:30		8:30-13:30		
Valsamoggia - loc.Bazzano	Via Circonvallazione Nord 3-5, Bazzano	08:30-12:30	13:30-17:30			08:30-12:30				08:30-12:30		
Vergato	Via della Repubblica n 507, Vergato	8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-17:00	
Vignola	Via Caduti sul Lavoro n 123, Vignola	08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30

ALLEGATO 3_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 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;

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

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

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

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

bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/idr;

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

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

cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale 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;

- **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 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;

disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma 9*bis* del decreto-legge 185/08

disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna Gestore con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

D.P.C.M. 29 agosto 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";

D.P.C.M. 13 ottobre 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";

Ente di governo dell'ambito 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.);

fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICS, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;

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 finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

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

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

lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII 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 finale;

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

misuratore (o contatore) 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 (contatore) 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 (o contatore) 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;

morosità dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;

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 contatore per la misura 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;

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 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, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

reclamo per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

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

riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o 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 finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

RQSII è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;

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;

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

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;

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

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione 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;

TIBSI è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr s.m.i.;

TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/idr recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";

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

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 diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;

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;

utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

utente finale non disalimentabile è l'utente finale di cui all'Art. 2, Allegato A alla Deliberazione 16 Luglio 2019, 311/2019/R/idr, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

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

ALLEGATO 4_INDIRIZZI UTILI

HERA spa	
Indirizzo	Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna
Sito web	www.gruppohera.it
Servizio Clienti	Clienti famiglie 800.999.500 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18) Clienti aziende 800.999.700 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18)
Pronto Intervento Acqua e Fognatura	800.713.900 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)	
Indirizzo	Via Cairoli 8/F - 40121 Bologna
Sito web	www.atersir.it

Approvato e sottoscritto

Il Presidente
F.to Francesca Lucchi

Il Direttore
F.to Vito Belladonna

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La sujestesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124 del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione)

Bologna, 20 dicembre 2023

Il Direttore
F.to Vito Belladonna