



**Azienda Speciale Provinciale
per la regolazione e il controllo della gestione
del Servizio Idrico Integrato**

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Conforme alle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 655/2015/R/idr, 917/2017/R/idr, 311/2019/R/idr, 547/2019/r/idr e 63/2021/R/com

Contiene i seguenti allegati:

- allegato 1 "Elenco delle Associazioni dei Consumatori"
- allegato 2 "Il gestore del Servizio Idrico Integrato"

Ufficio d'Ambito di Brescia
Via Cefalonia n. 70, 25124 Brescia – Tel. 030 8379414 – Fax 030 8379419
Sito Internet: www.aato.brescia.it – E-mail: info@aato.brescia.it
C.F.: 98162450179



INTRODUZIONE ALLA CARTA

Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII) è redatta in attuazione alla deliberazione di ARERA (ex AEEGSI) 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015, la quale ha approvato il “Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che la compongono”. E' altresì aggiornata alla delibera ARERA 917/2017/R/idr in tema di qualità tecnica relativamente alla continuità del servizio acquedotto, alla delibera 311/2019/R/idr in tema di regolazione della morosità, alla delibera 547/2019/r/idr in tema di regolazione della fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni ed alla delibera 63/2021 in tema di applicazione del riconoscimento automatico agli aventi diritto del bonus sociale idrico.

Per Servizio Idrico Integrato si intende l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e di fognatura e depurazione delle acque reflue.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce un allegato del contratto di fornitura, stipulato tra il gestore del servizio medesimo e i singoli Utenti.

La Carta fissa gli standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il gestore si impegna a rispettare.

Nei casi di mancato rispetto degli standard, l'Utente ha diritto ad un indennizzo, come riportato nel titolo X “indennizzi automatici”.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore e gli Utenti.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato si applica nei comuni gestiti dal gestore del SII specificato nell'allegato 3, per effetto delle deliberazioni assunte dall'Ente di governo dell'ambito (Provincia di Brescia e Ufficio d'Ambito).

Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta idrica, comunica, ad 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, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente (art. 78 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI 655/2015/R/idr).

Il trattamento dei dati personali dell'Utente da parte del gestore avviene nel pieno rispetto di quanto previsto dal d.lgs. 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali). Il gestore, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'art. 13 di tale decreto, consegnerà all'Utente specifica informativa. Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione del contraente, per la stipula del contratto e per la successiva gestione del rapporto da questo derivante, che risulterebbe materialmente impossibilitato in carenza, o parziale difetto, delle informazioni richieste.



<u>CAPITOLO I DEFINIZIONI</u>	6
Articolo 1 Definizioni	6
<u>CAPITOLO II QUALITA' CONTRATTUALE</u>	12
<i>TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI</i>	12
Articolo 2 Ambito di applicazione	12
Articolo 3 Ambito di applicazione in caso di gestione separata del SII	12
Articolo 4 Indicatori di qualità contrattuale del SII	12
<i>TITOLO II INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</i>	14
Articolo 5 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici	14
Articolo 6 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari	14
Articolo 7 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari	14
Articolo 8 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico	15
Articolo 9 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario	15
Articolo 10 Modalità e tempo di attivazione della fornitura	15
Articolo 11 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura	16
Articolo 12 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	16
Articolo 13 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	17
Articolo 14 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura	17
Articolo 15 Modalità per la richiesta di voltura	17
Articolo 16 Voltura a titolo gratuito	18
Articolo 17 Tempo di esecuzione della voltura	19
<i>TITOLO III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</i>	19
Articolo 18 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	19
Articolo 19 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici	19
Articolo 20 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori	19
Articolo 21 Validità del preventivo	20
Articolo 22 Preventivi standardizzabili	20
Articolo 23 Tempo di esecuzione di lavori	21
Articolo 24 Tempo massimo per l'appuntamento concordato	21
Articolo 25 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	22
Articolo 26 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	22
Articolo 27 Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII	22
Articolo 28 Tempo di intervento per la verifica del misuratore	23
Articolo 29 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	23
Articolo 30 Sostituzione del misuratore	23
Articolo 31 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	24
Articolo 32 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	24
Articolo 33 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	25



Articolo 34	Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII	25
TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE		26
Articolo 35	Modalità di addebito e fatturazione	26
Articolo 36	Tempo per l'emissione della fattura	26
Articolo 37	Periodo di riferimento della fattura	26
Articolo 38	Periodicità di fatturazione	27
Articolo 39	Fattura di chiusura del rapporto contrattuale	27
Articolo 40	Termini per i pagamenti	28
Articolo 41	Modalità e strumenti di pagamento	28
Articolo 42	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	28
Articolo 43	Tempo di rettifica di fatturazione	29
Articolo 44	Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica	29
TITOLO V RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE FATTURAZIONE		30
Articolo 45	Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale	30
Articolo 46	Tempo di risposta motivata a reclami scritti	30
Articolo 47	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30
Articolo 48	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	30
Articolo 49	Procedura di presentazione dei reclami scritti	31
Articolo 50	Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione	31
Articolo 51	Reclami scritti multipli	33
TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI		34
Articolo 52	Diffusione e orario degli sportelli	34
Articolo 53	Tempo di attesa agli sportelli	34
Articolo 54	Obblighi e contenuti minimi dello sportello online	35
TITOLO VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI		35
Articolo 55	Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico	35
Articolo 56	Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico	36
Articolo 57	Accessibilità al servizio telefonico	36
Articolo 58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	36
Articolo 59	Livello del servizio telefonico	37
Articolo 60	Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici	37
Articolo 61	Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento	37
Articolo 62	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	38
TITOLO VIII INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06		38
Articolo 63	Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06	38
Articolo 64	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	39
Articolo 65	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	40
Articolo 66	Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale	40



TITOLO IX LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII	41
Articolo 67 Standard specifici di qualità contrattuale del SII	41
Articolo 68 Standard generali di qualità contrattuale del SII	43
Articolo 69 Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII	44
Articolo 70 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni	45
Articolo 71 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità	45
TITOLO X INDENNIZZI AUTOMATICI	45
Articolo 72 Casi di indennizzo automatico	45
Articolo 73 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico	46
Articolo 74 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico	46
<u>CAPITOLO III QUALITÀ TECNICA E ULTERIORI INDENNIZZI AUTOMATICI</u>	51
Articolo 75 Indicatori specifici di continuità	51
Articolo 76 Indennizzi automatici	52
Articolo 77 Crisi Idrica	53
<u>CAPITOLO IV GESTIONE DELLA MOROSITÀ</u>	53
Articolo 78 Sollecito bonario	53
Articolo 79 Costituzione in mora	54
Articolo 80 Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora	56
Articolo 81 Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento	56
Articolo 82 Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile	57
Articolo 83 Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile	59
Articolo 84 Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità	59
Articolo 85 Indennizzi	60
<u>CAPITOLO V BONUS SOCIALE IDRICO</u>	61
Articolo 86 Bonus sociale idrico	61
APPENDICE	62
ALLEGATO 1 "Elenco delle Associazioni dei Consumatori"	62
ALLEGATO 2 "Il gestore del Servizio Idrico Integrato"	63

CAPITOLO I DEFINIZIONI

Articolo 1 *Definizioni*

1.1 Ai fini del presente provvedimento inerente la qualità contrattuale, la qualità tecnica e la gestione della morosità 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;



- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite 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;
- **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;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **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 TICSI, 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;
- **gestore obbligato** è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;
- **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 e nei casi previsti dall'articolo 85 del presente documento;
- **interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **interruzioni non programmate**, sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;
- **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;
- **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;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della 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 per la misura dei volumi di acqua consegnati all'utente finale;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte del gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata;
- **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 posto al confine tra la proprietà pubblica e quella privata, in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto privato dell'utente finale, a prescindere dalla collocazione del misuratore e dei dispositivi di regolazione;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto posto più a valle dell'uscita dal manufatto di consegna (Sifone tipo "Firenze" oppure pozzetto di ispezione oppure pozzetto di campionamento o fossa biologica);
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitate/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitate/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **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;
- **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;

- **REMSI** è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";
- **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente 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 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 dei 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 non residente;
 - in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:



-
- ✓ uso industriale;
 - ✓ uso artigianale e commerciale;
 - ✓ uso agricolo e zootecnico;
 - ✓ uso pubblico disalimentabile / non 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;
 - **SII** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
 - **TIBSI** è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR e 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;
 - **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 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 per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura. Sono a tutti gli effetti non disalimentabili gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'art. 8.2 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 665/2017 (TICSI);
 - **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;



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

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

CAPITOLO II QUALITÀ CONTRATTUALE

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 2

Ambito di applicazione

2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente RQSII tutti i gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti finali del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione caratterizzati da una delle sottotipologie d'uso individuate al precedente Articolo 1.

2.2 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 nei casi di cui al Titolo X, nella prima fatturazione utile.

Articolo 3

Ambito di applicazione in caso di gestione separata del SII

3.1 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto del presente RQSII, fatto salvo quanto prescritto all'Articolo 27 e all'Articolo 34.

Articolo 4

Indicatori di qualità contrattuale del SII

4.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente RQSII si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);



- f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- g) tempo di attivazione della fornitura;
- h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- k) tempo di disattivazione della fornitura;
- l) tempo di esecuzione della voltura;
- m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
- p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- t) tempo di sostituzione del misuratore;
- u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- w) tempo per l'emissione della fattura;
- x) periodicità di fatturazione;
- y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
- aa) tempo di rettifica di fatturazione;
- bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- cc) tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

4.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente RQSII si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
- d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;

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

TITOLO II INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 5

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

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

5.2 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 6

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

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

6.2 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 7

Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari

7.1 La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

7.2 Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo Articolo 20, le seguenti informazioni:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;



- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Articolo 8

Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

8.1 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

8.2 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato, come disposto dall'Articolo 67, comma 67.1, e dall'Articolo 68, comma 68.1, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Articolo 9

Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

9.1 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

9.2 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, come disposto dall'Articolo 67 e dall'Articolo 68, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Articolo 10

Modalità e tempo di attivazione della fornitura

10.1 Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

10.2 La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* dedicato.

10.3 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.

10.4 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.

Articolo 11

Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

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

11.2 Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

11.3 La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente Articolo 10, comma 10.2, al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

11.4 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo Articolo 67, comma 67.1, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente Articolo 1, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 11.1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

11.5 Qualora la richiesta di subentro 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.

11.6 Nei casi di cui all'Articolo 11, comma 11.5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 13, commi 13.2, 13.3 e 13.4.

Articolo 12

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

12.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura, in coerenza con i successivi commi 13.2 e 13.3.



12.2 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità, di cui al successivo Articolo 67, comma 67.1, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

Articolo 13

Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

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

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

13.3 La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 13.2, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

13.4 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.

Articolo 14

Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

14.1 Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.

14.2 La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale con le modalità di cui al precedente Articolo 10, comma 10.2.

14.3 La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui all'Articolo 39.

14.4 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.

14.5 Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 28, comma 28.2.

Articolo 15

Modalità per la richiesta di voltura

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



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

15.3 Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la 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 (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

15.4 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 di cui al successivo Articolo 39.

15.5 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.

Articolo 16

Voltura a titolo gratuito

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

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito *internet* o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la 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.

16.2 Nel caso di cui al precedente comma 16.1, il gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'Articolo 17;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;



c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

16.3 Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 16.1.

Articolo 17

Tempo di esecuzione della voltura

17.1 Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di cui all'Articolo 15 e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

17.2 Nei casi di cui all'Articolo 15, comma 15.5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 13, commi 13.2, 13.3 e 13.4.

TITOLO III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 18

Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

18.1 La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, *posta*, *posta elettronica*, *sportello fisico*, *sito internet*.

Articolo 19

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

19.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.

19.2 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 20

Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

20.1 Il preventivo deve contenere:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;

- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) i dati identificativi del richiedente;
- d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la sotto-tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

Articolo 21

Validità del preventivo

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

Articolo 22

Preventivi standardizzabili

22.1 Il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite *call center* ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*.

22.2 Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai



preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo di cui all'Articolo 67, comma 67.1.

Articolo 23

Tempo di esecuzione di lavori

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

23.2 Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, di cui al precedente Articolo 22, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

23.3 Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dai successivi Articolo 67 e Articolo 68, in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.

23.4 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.

23.5 Nel caso in cui si applichi il precedente comma 23.4, il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

23.6 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.

Articolo 24

Tempo massimo per l'appuntamento concordato

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

24.2 Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato al successivo Articolo 68, comma 68.1. Nel calcolo dello standard:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 28, e del livello di pressione di cui all'Articolo 31;
- b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito al successivo Articolo 68, comma 68.1.

24.3 Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui al successivo Articolo 68, comma 68.1, 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.

Articolo 25

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

25.1 Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo Articolo 26.

25.2 Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato all'Articolo 68, comma 68.1.

Articolo 26

Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

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

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

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

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

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

Articolo 27

Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII

27.1 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

- a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito *internet* e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;
- b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'Articolo 24, Articolo 25 e Articolo 26, e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 72, comma 72.1.

Articolo 28

Tempo di intervento per la verifica del misuratore

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

28.2 Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente Articolo 24, comma 24.2.

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

28.4 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.

Articolo 29

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

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

29.2 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da successivo Articolo 67, comma 67.1, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

29.3 Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, 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 di cui al comma 29.1, 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.

Articolo 30

Sostituzione del misuratore

30.1 Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

30.2 Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

30.3 Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

30.4 Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'Articolo 24, Articolo 25 e Articolo 26.

30.5 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.

30.6 Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

30.7 Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

Articolo 31

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

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

31.2 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.

31.3 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*.

Articolo 32

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

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



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

Articolo 33

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

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

33.2 Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato al successivo Articolo 68, comma 68.1, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

33.3 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.

Articolo 34

Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII

34.1 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

- a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito *internet* e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale;
- b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, di cui all'Articolo 33, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento di cui ai successivi Articolo 61 e Articolo 62;
- c) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente finale tramite il gestore del servizio di acquedotto.



TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Articolo 35

Modalità di addebito e fatturazione

35.1 La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'Articolo 37, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura, come definita all'Articolo 1;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'Articolo 1;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

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

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

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

Articolo 36

Tempo per l'emissione della fattura

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

36.2 L'indicatore di cui al precedente comma 36.1 deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 39. 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.

Articolo 37

Periodo di riferimento della fattura

37.1 Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo Articolo 38, comma 38.1, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

37.2 Il vincolo di cui al comma 37.1 non viene applicato con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato



nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;

- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

Articolo 38

Periodicità di fatturazione

38.1 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:

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

38.2 Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 38.1, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

38.3 Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore:

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

38.4 Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al precedente comma 38.1.

38.5 Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore provvederà a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni.

Articolo 39

Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

39.1 In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'Articolo 36, comma 36.2.

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



39.2bis Con la fattura di chiusura il gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.

39.3 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.

Articolo 40

Termini per i pagamenti

40.1 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.

40.2 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.

Articolo 41

Modalità e strumenti di pagamento

41.1 Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

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

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

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

Articolo 42

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

42.1 Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 38.

42.2 Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma 42.1, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.



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

42.4 Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

42.5 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 42.4 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 42.1 sia superata a causa di:

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

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

42.7 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 dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Articolo 43

Tempo di rettifica di fatturazione

43.1 Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Articolo 44

Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

44.1 Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati all'Articolo 67 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

44.2 In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato all'Articolo 67 in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

44.3 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 44.1, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.



TITOLO V RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Articolo 45

Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

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

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

Articolo 46

Tempo di risposta motivata a reclami scritti

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

46.2 La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 50.

Articolo 47

Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

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

47.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 50.

Articolo 48

Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

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

48.2 La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 50.



Articolo 49

Procedura di presentazione dei reclami scritti

49.1 Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 49.4. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

49.2 Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'Articolo 67, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
 - i. il nome ed il cognome;
 - ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice utente;
 - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare in coerenza con quanto prescritto all'Articolo 35, comma 35.1;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al precedente Articolo 28, comma 28.3.

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

- 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).

Articolo 50

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

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



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

50.2 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 50.1, lettere a) e b):

a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

- a) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- b) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. la sotto-tipologia d'uso;
 - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- c) l'elenco della documentazione allegata.

50.2bis Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore obbligato, oltre agli elementi di cui al comma 50.1 e 50.2, 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.

50.2ter Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla presunta responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui al precedente comma 50.1, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

50.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 50.1, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente Articolo 35, comma 35.1;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione



dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Articolo 51

Reclami scritti multipli

51.1 In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 49, comma 49.4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 72. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 49, comma 49.4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 72.

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

- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 72;
- b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'Articolo 72, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 67.

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

- a) si applica quanto disposto dal Titolo VIII del presente RQSII;

- b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui all' Articolo 64, ricorrano le soglie di cui al precedente comma 51.2, lettera b), il gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui al medesimo comma 51.2, lettera b). In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui all' Articolo 63, comma 63.4, e di cui all' Articolo 65.

TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Articolo 52

Diffusione e orario degli sportelli

52.1 Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

52.2 Il gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di cui al precedente comma 52.1 per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.

52.3 Il gestore garantisce un orario di apertura degli sportelli come indicato nell'allegato 3.

52.4 Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono:

- a) tenute a garantire un orario minimo di apertura degli sportelli all'utenza non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente Articolo 52, comma 52.3;
- b) esentate dal monitoraggio degli indicatori di cui al successivo Articolo 53.

Articolo 53

Tempo di attesa agli sportelli

53.1 Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da successivo Articolo 68, comma 68.1.



Articolo 54

Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

54.1 Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

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

54.3 Il gestore obbligato, oltre alle informazioni di cui al precedente comma 54.1, 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.

TITOLO VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Articolo 55

Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

55.1 Il gestore ha l'obbligo di:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di *call center* (come definito all'Articolo 1) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59.

55.2 Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono:

- a) tenute a garantire un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente comma 55.1, lettera b);



b) esentate dall'obbligo di cui al precedente comma 55.1, lettera d), e dal monitoraggio degli indicatori di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59.

Articolo 56

Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

56.1 Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dall'Articolo 55:

a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;

b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

56.2 Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 56.1, lettere a) e b), nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;

b) tra i diversi servizi per gli operatori *multiutility* (SII, elettricità, gas, altri servizi).

Articolo 57

Accessibilità al servizio telefonico

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

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

Articolo 58

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

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

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

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Articolo 59

Livello del servizio telefonico

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

Articolo 60

Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

60.1 La rilevazione degli indicatori di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59 è effettuata dal gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

60.2 Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui all'Articolo 58 e all'Articolo 59 tutte le chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici di cui al precedente Articolo 56 ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

60.3 Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

Articolo 61

Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

61.1 Il gestore deve:

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

61.2 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio gas) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio servizi telefonici di cui al presente Titolo VII o attività commerciali).

In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È consentito inoltre di introdurre un'opzione di scelta tramite tastiera della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti di potersi esprimere nella propria lingua madre. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

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

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

Articolo 62

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

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

62.2 Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma 62.1 si considerano le chiamate degli utenti finali che:

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

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

Articolo 63

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

63.1 Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto con le modalità di cui al comma 63.7 e nei tempi di cui all'Articolo 64:

- a) inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio;



- b) inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

63.2 Il gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti dall'Articolo 64 e dall'Articolo 65 è tenuto ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 72.

63.3 I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del servizio di acquedotto di cui all'Articolo 64 fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente finale al medesimo gestore nei termini indicati nel presente RQSII per la determinata prestazione.

63.4 Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nel presente RQSII per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 72 al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

63.5 Il gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti nel presente RQSII, invia all'utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

63.6 Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità di cui al comma 63.7 e nei tempi di cui all'Articolo 66.

63.7 I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel successivo Titolo XI.

Articolo 64

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

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



Articolo 65

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

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

Articolo 66

Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale

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

TITOLO IX LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

Articolo 67

Standard specifici di qualità contrattuale del SII

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

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43	60 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65	5 giorni lavorativi

Articolo 68

Standard generali di qualità contrattuale del SII

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

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%

Indicatore	Livello generale
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 62, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

68.2 Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui all'Articolo 53, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui all'Articolo 58, i livelli effettivi LE_{ia} riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascun ATO "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LE_{ia} = [(PC_{ia}) / (PC_{ia} + PNC_{ia})] \times 100$$

dove:

- il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
- il pedice "a" indica l'ATO;
- PC_{ia} è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all'ATO a;
- PNC_{ia} è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2 per le cause indicate all'Articolo 71, comma 71.1, lettera c), relative all'ATO a.

68.3 La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Articolo 69

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

69.1 Qualora l'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore, definisca standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 67, comma 67.1, e dall'Articolo 68, comma 68.1, ovvero riguardare prestazioni non previste dal presente RQSII.



69.2 Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto di standard specifici di qualità differenziati ai sensi del precedente comma 69.1 devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 72, comma 72.1.

Articolo 70

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

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

70.2 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma 70.1 il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Articolo 71

Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

71.1 Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di Autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'Autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

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

TITOLO X INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 72

Casi di indennizzo automatico

72.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 67, comma 67.1, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 euro.

72.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 72.1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 26, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Articolo 73

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

1. Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
 - a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 71, comma 71.1, lettere a) e b);
 - b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
 - c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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

Articolo 74

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

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

74.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 73, comma 73.2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

74.3 Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Tabella 3 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
		Standard	Standard	
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro

Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
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
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

Indicatore	Tipologia standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro	
Tempo di Comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro	
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro	
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 \leq 100mc		N. Bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se $100mc < \text{consumi} \leq 1000mc$			
		4/anno se $1000mc < \text{consumi} \leq 3000mc$			
		6/anno se consumi $>$ 3000 mc			
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-	
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro	

Indicatore	Tipologia standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
		Standard	Standard	
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
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

CAPITOLO III QUALITA' TECNICA E ULTERIORI INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 75

Indicatori specifici di continuità

Il gestore è tenuto a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Al fine del rispetto di tale principio e per garantire all'utente la continuità del servizio acquedotto sono previsti "standard specifici" a cui sono soggetti tutti i gestori.

Gli "standard specifici di continuità del servizio di acquedotto" sono composti da tre indicatori volti a verificare tre ambiti del servizio offerto. Qualora non vengano rispettati il gestore è tenuto a riconoscere al singolo utente uno specifico indennizzo, come previsto dall'articolo 76.

Gli standard specifici di qualità tecnica sono definiti nella Tavola 1 che segue.

Tavola 1 – Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

ID indicatore	Indicatore	Descrizione	Standard specifico
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	E' 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.	24 ore
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	E' il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica l'interruzione – sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	E' il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	48 ore

Articolo 76

Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto anche di un solo standard previsti nella Tavola 1, il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a 30 Euro, incrementabile del doppio o del triplo proporzionalmente al ritardo dello standard. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Il gestore riconosce all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di *standard* specifico ai sensi del presente Titolo, con le medesime modalità previste dell'articolo 74.

Nel caso di morosità dell'utente il gestore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

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, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 del RQSII.

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 dalla delibera 917/2017/R/IDR.

Articolo 77

Crisi idrica

In caso di prevista scarsità d'acqua, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, o impossibilità di mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti prevista dalla legge, il gestore, con adeguato preavviso, deve informare gli Enti Locali (Comuni e ATS) e l'Ufficio d'Ambito di Brescia e proporre le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. L'erogazione di acqua che non rispetta i livelli qualitativi "acqua non potabile" in caso di erogazione il gestore deve ottenere preventivamente il nulla osta dall'Autorità Sanitaria Locale e fornire adeguate misure per l'utilizzo, secondo precise indicazioni definite dagli Enti Locali (ATS e Comuni). Le misure adottate dovranno essere, altresì, portate a conoscenza dell'Utenza con mezzi idonei.

CAPITOLO IV GESTIONE DELLA MOROSITA'

Articolo 78

Sollecito bonario

78.1 In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore può inviare all'utente medesimo, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42, un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:
 - la data a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
 - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente e gli effetti, in caso di perdurante inadempimento, della procedura di limitazione, sospensione, disattivazione;
- c) le modalità e i canali di contatto disponibili al pubblico con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e) 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, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42.

Articolo 79

Costituzione in mora

79.1 A valle dell'invio del sollecito bonario, qualora perduri la morosità dell'utente, il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, con le modalità di cui al presente Articolo.

79.2 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, il gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione il seguente avviso testuale: *"Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) e s.m.i. Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]."*

79.3 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 riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

79.4 Fermi restando gli obblighi di risposta motivata, tale disposizione non si applica nei seguenti casi:

- a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- b) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i 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 aaa.

79.5 La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) 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);
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
 - I. 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;
 - II. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;

- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al successivo Articolo 80;
- f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
- i. 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;
 - ii. 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);
- h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i) i casi, di cui al successivo Articolo 85, nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
- i. è 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, fatto salvo quanto previsto al precedente comma 79.4;
 - ii. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;
 - iii. 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.

79.6 Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dall'eventuale piano di rateizzazione, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a 40 giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dall'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

79.7 Il gestore può richiedere agli utenti 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 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%).



79.8 Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente, ad eccezione di quelli non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al precedente comma 79.7, 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.

Articolo 80

Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

80.1 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 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.

80.2 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 indicato dalla costituzione in mora.

80.3 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.

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

- a) il relativo importo potrà essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42;
- 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 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 ai sensi dell'articolo 81, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Articolo 81

Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

81.1 L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.



81.2 La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 81.1, 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.

Articolo 82

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

82.1 La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 79;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini di cui al precedente comma 79.6, senza che l'utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente Articolo 81 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente Articolo 80.

82.2 In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 82.1, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti finali 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.

82.3 Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, di cui al precedente comma 82.2:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di 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 di cui al precedente Articolo 79 per un periodo di 18 mesi:
 - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico del gestore;
 - ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 25 giorni solari dall'intervento di limitazione;
- b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:

- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico dell'utente;
- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione.

82.4 Al verificarsi delle condizioni di cui ai commi 82.1 e 82.2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente comma 82.3, lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle non disalimentabili) che:

- a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
- b) 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) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 79 nell'arco di 18 mesi.

82.5 In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il 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) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

82.6 In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 82.1, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
 - i. siano effettuati entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora in un'unica soluzione;
 - ii. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione, ovvero disattivazione della fornitura idrica, qualora entro 6 mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

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

- a) qualora decorso il termine di cui al precedente comma 79.5, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini di cui al precedente comma 80.2;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;

c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

82.8 La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente comma 79.5, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

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

Articolo 83

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

83.1 In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica 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 di cui al precedente Articolo 79;
- b) il gestore vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini di cui al precedente comma 79.5, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente Articolo 81 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente Articolo 80.

83.2 In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

83.3 La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente comma 79.5, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

83.4 La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine di cui al precedente comma 79.5, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

Articolo 84

Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità

84.1 Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, nei tempi di cui agli Articoli 12 e 13, con le modalità di cui al precedente comma 81.1.



Articolo 85

Indennizzi

85.1 Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a 30 euro:

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto al precedente comma 82.5;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 81.

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

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 80;
- c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 78.

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

85.4 L'indennizzo automatico di cui ai precedenti commi 85.1 e 85.2 deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al Titolo X del presente documento. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione *"Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora"*;
- b) che *"La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito"*.



CAPITOLO V BONUS SOCIALE IDRICO

Articolo 86

Bonus sociale idrico

L'Autorità di regolazione ARERA, con delibera n. 63/2021/R/com ha definito le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico, in sostituzione del precedente sistema.

A partire dal 01 Gennaio 2021, la domanda di ammissione al Bonus è dunque diventata automatica, con la presentazione della DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) per l'elaborazione dell'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè ecc.).

Se il nucleo familiare rientra nelle condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, tramite l'INPS ed il Sistema Informativo Integrato, il gestore del servizio di acquedotto provvederà ad erogare automaticamente il bonus agli aventi diritto.

ALLEGATO 1

Associazioni dei Consumatori (per le sedi di Brescia, consultare il sito internet di ogni Associazione):

ELENCO REGIONALE DELLE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI E DEGLI UTENTI - ANNO 2020
EX R.R. 11 FEBBRAIO 2014 - N. 1

N.	DENOMINAZIONE	INDIRIZZO SEDE REGIONALE	SITO INTERNET	RAPIPPRESENTANTE LEGALE
1	ACU- ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI, SEDE REGIONALE DELLA LOMBARDBIA	Via Macchi 42 - Milano	www.acu.it	Gianni Cavinato
2	ADICONSUMI LOMBARDBIA	Via Vida 10 - Milano	www.adiconsumi.lombardia.it	Carlo Piarulli
3	ALTROCONSUMO	Via Valassina 22 - Milano	www.altroconsumo.it	Luisa Cristigiovanni
4	ASSOUTENTI LOMBARDBIA	Via Pinturicchio 21 - Milano	www.assoutenti.lombardia.it	Roberto Brunelli
5	CASA CONSUMI LOMBARDBIA	Via Ruggiero di Laura 9 - Milano	www.casaconsumi.lombardia.it	Matteo Rezonico
6	CASA DEL CONSUMATORE	Via Bobbio 6 - Milano	www.casadelconsumatore.it	Giovanni Ferrari
7	CITTA' DIANIZIATIVA DELLA LOMBARDBIA APS	Via Rivoli 4 - Milano	www.cittadinanzattiva.lombardia.com	Liberaia Dell'Arciprete
8	CODA CONS LOMBARDBIA	Viale Gran Sasso 10 - Milano	www.codaconsumi.lombardia.it	Maria Iorfini
9	CODICI LOMBARDBIA - CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO	Via Bezzecca 3 - Milano	www.codicilombardia.org	Davide Zanoni
10	CONFCONSUMATORI LOMBARDBIA	Via De Amicis 17 - Milano	www.confconsumatori.lombardia.com	Alessandro Palumbo
11	FEDERCONSUMATORI LOMBARDBIA	Via Palmanova 22 - Milano	www.federconsumatori.lombardia.it	Natale Carapellese
12	LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDBIA	Via delle Orchidee 4/a - Milano	www.legaconsumatori.lombardia.it	Laura Proderi
13	MOVIMENTO CONSUMATORI - NUOVO COMITATO REGIONALE LOMBARDO	Via Pepe 14 - Milano	www.movimenticonsumatori.lombardia.it	Piero Paschini
14	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - LOMBARDBIA	Via Vida 7 - Milano	www.mdclombardia.it	Lucia Mareschi
15	UDILCON - UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI REGIONALE LOMBARDBIA	Via XXV Maggio 8 - Sesto San Giovanni (MI)	www.udilcon.lombardia.org	Fabrizio Ciliberto
16	UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI COMITATO REGIONALE DELLA LOMBARDBIA	Corso Lodi 8 - Milano	www.consumatori.lombardia.it	Armando Gollinucci



ALLEGATO 2

Gestore del Servizio Idrico Integrato

Presentazione gestore

Acque Bresciane Srl è il gestore affidatario in-house del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Brescia a seguito della Delibera n 38 del 2016 del Consiglio Provinciale di Brescia.

La società, ad intero capitale pubblico è operativa dal 29 aprile 2017 e dal 2022 è Società Benefit.

Acque Bresciane eroga il servizio di acquedotto in 99 comuni, il servizio di fognatura in 104 comuni, il servizio di depurazione in 107. In 113 comuni, la cui popolazione residente supera le 695.000 unità, viene gestito almeno un segmento (dati al 31 dicembre 2023).

Come contattarci:

PRONTO INTERVENTO

Per guasti ed emergenze è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno un numero telefonico, riportato nella prima pagina della bolletta e sul sito istituzionale www.acquebresciane.it nella sezione Emergenze acquebresciane.it/emergenze.

NUMERO VERDE CLIENTI

Acque Bresciane mette a disposizione degli utenti dei call center che rispondono a numeri diversi a seconda del territorio servito.

I numeri e gli orari di funzionamento del Servizio Clienti sono riportati sul sito della società nella sezione acquebresciane.it/servizio-clienti

UBICAZIONE E ORARI DEGLI SPORTELLI

Lo sportello utenti di Acque Bresciane in via XXV Aprile, 18 a **Rovato** – osserva i seguenti orari:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
8,30 – 13 14,30 – 16,30	8,30 – 13 14,30 – 16,30	8,30 – 15,30	8,30 – 15,30	8,30 - 13

Lo sportello utenti di Acque Bresciane – in Piazza Virgilio, 20 a **Sirmione** – osserva i seguenti orari:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
8,30 - 13	8,30 – 13	8,30 – 13	8,30 – 13	8,30 - 13

Lo sportello utenti di Acque Bresciane – in via Italo Barbieri, 20 a **Padenghe** – osserva i seguenti orari:



Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
8,30 – 13 14,30 – 16,30	8,30 – 13 14,30 – 16,30	8,30 – 15,30	8,30 – 15,30	8,30 - 13

Lo sportello utenti di Acque Bresciane – in via Via Matteotti 327/a a **Gardone Valtrompia** – osserva i seguenti orari:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
8,30 – 12,30	8,30 – 12,30	CHIUSO	8,30 – 12,30	8,30 – 12,30

A **Sonico** in via Nazionale, 21 è attivo un punto informazioni nei seguenti orari:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
9 – 12	CHIUSO	14,30 – 16,30	CHIUSO	9 - 12

A **Darfo Boario Terme** in Municipio è attivo un punto informazioni nei seguenti orari:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
CHIUSO	8,30 – 12,30	CHIUSO	8,30 – 12,30	CHIUSO

Per consultare gli orari degli sportelli sempre aggiornati consultare la pagina:

<https://www.acquebresciane.it/orario-sportelli>

MODULI - Reclamo

https://www.acquebresciane.it/sites/default/files/allegati-pagine/2023/MUTZ16_Rev00_Apertura%20reclamo_DEF.pdf

TARIFFE

Per le tariffe in vigore potete consultare la pagina dell'ATO di Brescia al seguente link:

<http://www.aato.brescia.it/tematiche/piano-dambito/tariffe-e-investimenti>

MODALITA' PAGAMENTO

La bolletta può essere pagata:

Senza commissioni:

- con la carta di credito nell'area riservata Sportello Online, dall'app ABweb o ai nostri sportelli con bancomat e carta di credito

Con commissioni stabilite da chi fornisce il servizio:

- in banca: dall'app o allo sportello della banca con un bonifico intestato ad Acque Bresciane srl, IBAN IT65D0306903390100000001921, indicando nella causale il



numero utente e il numero della fattura. Chi paga dall'estero deve inserire anche il BIC BCITITMM,

- con il servizio di domiciliazione, autorizzando un addebito diretto sul proprio conto corrente SEPA Direct Debit (SDD),
- in Posta con bollettino postale c/c 90305574 intestato ad Acque Bresciane srl, indicando nella causale il numero utente e il numero della fattura che si sta pagando,
- nel circuito PagoPa

ART 156 DGLS 152/2006

Nei seguenti comuni il servizio di fognatura e depurazione è gestito da altri gestori

	Fognatura e Depurazione			
	GESTORE	Indirizzo Email	Numero verde Serv. Clienti	Numero verde emergenze
Nuvolento, Prevalle, Remedello, Rezzato, Roncadelle Verolavecchia	A2A Ciclo Idrico SpA	a2a.cicloidrico@pec.a2a.eu	800135845 (rete fissa) 0303555384 (rete mobile)	800933359

Nei seguenti comuni il servizio di fognatura e depurazione è gestito da Acque Bresciane ed il servizio di acquedotto è erogato da altri gestori:

	Acquedotto			
	GESTORE	Indirizzo Email	Numero verde Serv. Clienti	Numero verde emergenze
Brandico Concesio Lonato del Garda Longhena Mairano Marmentino Roccafranca Rodengo Saiano Roè Volciano Sale Marasino Verolanuova	A2A Ciclo Idrico SpA	a2a.cicloidrico@pec.a2a.eu	800135845 (rete fissa) 0303555384 (rete mobile)	800933359

Nei seguenti comuni il servizio di depurazione è gestito da Acque Bresciane ed il servizio di acquedotto è erogato da altri gestori:

	Acquedotto			
	GESTORE	Indirizzo Email	Numero verde Serv. Clienti	Numero verde emergenze
Ome Polaveno	A2A Ciclo Idrico SpA	a2a.cicloidrigo@pec.a2a.eu	800135845 (rete fissa) 0303555384 (rete mobile)	800933359
Marone	Sebino Servizi	sebinoservizisrl@pec.it	Ufficio Segreteria 0309827405	Ufficio Segreteria 0309827405