

**CONSORZIO DEI COMUNI DELLA VALLE D'AOSTA  
BACINO IMBRIFERO MONTANO (BIM)**



**Consortium  
des Communes  
de la Vallée d'Aoste**  
Bassin de la Doire Baltée  
Autorité de domaine  
du service hydrique intégré

**CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

*Approvato con Deliberazione dell'Assemblea del BIM*

*n. 5 del 24.01.2024*

## Sommario

1. PREMESSA.....	3
2. PRINCIPI GENERALI .....	4
2.1 Accesso universale all'Acqua.....	4
2.2 Eguaglianza .....	4
2.3 Imparzialità .....	5
2.4 Continuità del servizio.....	5
2.5 Partecipazione .....	5
2.6 Efficacia ed efficienza .....	5
2.7 Cortesia.....	5
2.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	6
2.9 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato .....	6
2.10 Qualità e tutela dell'ambiente .....	6
2.11 Privacy .....	6
3. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	6
4. RAPPORTO CON GLI UTENTI .....	7
4.1 Sportelli fisici.....	7
4.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici .....	7
4.3 Servizi telefonici .....	8
4.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico .....	8
4.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni.....	9
4.6 Procedure di presentazione dei reclami scritti .....	9
4.7 Risposta motivata ai reclami scritti.....	9
4.8 Bonus sociale idrico e bonus idrico integrativo.....	11
4.9 Procedure di esercizio dei diritti ai sensi degli articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679 .....	11
5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	12
5.1 Preventivazione .....	12
5.2 Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza.....	13
5.3 Tempo di esecuzione lavori .....	14
5.4 Attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura .....	14
5.5 Riattivazione della fornitura in seguito a morosità.....	15
5.6 Esecuzione della voltura .....	16
5.7 Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente .....	17
5.8 Verifica tecnica sui contatori.....	17
5.9 Verifica del livello di pressione .....	18
5.10 Appuntamenti concordati.....	19
5.11 Pronto Intervento .....	20
6. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE.....	21
6.1 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione .....	21
6.2 Applicazione della tariffa .....	22
6.3 Fatturazione.....	23
6.4 Modalità e strumenti di pagamento .....	24
6.5 Prescrizione .....	25

6.6	Rettifica di fatturazione .....	25
6.7	Perdite occulte .....	26
6.8	Ricostruzione dei consumi .....	27
6.9	Deposito cauzionale .....	27
7.	GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO .....	28
7.1	Continuità del servizio .....	28
7.2	Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) .....	28
7.3	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) .....	29
7.4	Preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) .....	29
7.5	Qualità dell'acqua erogata .....	29
7.6	Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa .....	30
8.	INDENNIZZI AUTOMATICI .....	31
8.1	Indennizzi automatici .....	31
8.2	Conciliazione .....	32
8.3	Gestione della morosità .....	33
8.4	Sollecito bonario .....	33
8.5	Costituzione in mora .....	33
8.6	Rateizzazioni degli importi .....	34
8.7	Utenze domestiche residenti .....	35
8.8	Utenze condominiali .....	35
8.9	Utenze non disalimentabili .....	36
8.10	Altre utenze .....	36
8.11	Aspetti generali .....	36
8.12	Costi a carico dell'Utente .....	37
8.13	Indennizzi .....	38
9.	DISPOSIZIONI TRANSITORIE .....	38
	ALLEGATO 1 - STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI .....	39
	ALLEGATO 1 bis - STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI - QUALITÀ TECNICA (RQTII) E MISURA (TIMSII) .....	42
	ALLEGATO 2 - STANDARD GENERALI .....	43

## 1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII), nel seguito Carta, è adottata dall'Ente di Governo d'Ambito (EGA), in seguito BIM, in conformità alla convenzione approvata dall'Assemblea in data 25 ottobre 2022, n. 22, in attuazione della normativa vigente, dopo un percorso di confronto con il Gestore.

Il Servizio Idrico Integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, compresi i servizi di captazione adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

La Carta costituisce parte integrante del contratto di utenza stipulato tra il Gestore e i singoli Utenti finali, nel seguito Utenti, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta:

- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore;
- specifica gli indennizzi all'Utenza in caso di inadempienza del Gestore ai propri obblighi.

La Carta è pubblicata sul sito Internet dell'Ente di Governo d'Ambito (BIM) e dell'Ente Gestore (SEV).

Negli allegati 1, 1 bis e 2 della presenta Carta sono riportati gli standard generali e specifici di qualità garantiti agli Utenti, tenuto conto del periodo transitorio di cui al punto 9.

## **Procedura di revisione e verifica**

La Carta è soggetta a revisione periodica biennale ed ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti.

Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dal BIM dopo un percorso di confronto con il Gestore e gli altri soggetti interessati, fatto salvo i meri adeguamenti alle disposizioni normative sopravvenute.

Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione.

Il BIM promuove il confronto con gli altri soggetti interessati finalizzato alla verifica della Carta, previo monitoraggio della stessa effettuato con la Relazione sullo stato e sulla qualità del servizio idrico d'ambito.

## **2. PRINCIPI GENERALI**

### **2.1 Accesso universale all'Acqua**

1. Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.
2. È garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti saldi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.
3. Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolata la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

### **2.2 Eguaglianza**

1. Il Gestore, nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione tra gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.
2. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.
3. Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce

sociali deboli.

### **2.3 Imparzialità**

1. Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **2.4 Continuità del servizio**

1. Il Gestore deve erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua o le funzionalità dei sistemi fognari e depurativi, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e preannunciato con adeguato anticipo, quando ciò è possibile. Il Gestore deve inoltre attivare Servizi sostitutivi di emergenza ed adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti.

### **2.5 Partecipazione**

1. L'Utente, singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente scelte, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.
2. Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente mediante indagini di soddisfazione dell'utenza.

### **2.6 Efficacia ed efficienza**

1. Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e con la consapevolezza della rilevanza che il tema assume per l'utente finale in quanto direttamente connesso all'erogazione del SII che ha tra le finalità il contenimento dei costi specifici tariffati.

### **2.7 Cortesia**

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

## 2.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

## 2.9 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

1. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura consegnato all'Utente e nel Regolamento del servizio idrico integrato (entrambi scaricabili dal sito WEB del Gestore).

## 2.10 Qualità e tutela dell'ambiente

1. Il Gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.
2. Nel sito del gestore sono riportate le indicazioni e i consigli per un corretto uso della risorsa e il contenimento dei consumi.

## 2.11 Privacy

1. Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione.
2. I dati inerenti all'utente finale saranno utilizzati esclusivamente per le finalità collegate al SII.

## 3. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. Il Gestore si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio definiti dalle autorità competenti (ARERA e Regione) attraverso la regolazione della qualità contrattuale e tecnica.
2. Gli standard si suddividono in:
  - generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico);
  - specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

3. Il Gestore pubblica in bolletta annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard.
4. Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1 e 1bis. Il mancato rispetto degli standard generali (riportati nell'Allegato 2) è oggetto di sanzione da parte di ARERA a seguito di verifiche puntuali.
5. Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti ai giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.
6. Non può essere garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

## 4. RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 4.1 Sportelli fisici

1. L'ubicazione e i rispettivi orari di apertura dello sportello sono riportati sul sito internet del gestore. Il Gestore mette a disposizione uno sportello on-line anche mediante una web chat per l'assistenza in linea, previa prenotazione dell'appuntamento da parte dell'Utente.
2. Presso lo sportello è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del contatore e del livello di pressione.
3. Il Gestore pubblica nelle bollette e sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura dello sportello e le modalità di accesso alla web chat o allo sportello on-line.

### 4.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici

1. Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal "gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.
  - Tempo medio di attesa: 20 minuti
  - Tempo massimo di attesa: 60 minuti (per almeno il 95% delle richieste di servizio)
2. I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di



eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3. Il Gestore provvede a ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili e le donne in evidente stato di gravidanza.

### **4.3 Servizi telefonici**

1. Il Gestore garantisce agli Utenti un servizio telefonico (Call Center) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito anche da telefono mobile) è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet del Gestore. Il personale di call center è tenuto a fornire il proprio codice identificativo.
2. Il call center soddisfa la richiesta d'informazioni e lo svolgimento di pratiche relative a: contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione.
3. Il riferimento al numero verde e ai correlati orari di attivazione, che rispettano le previste 35 ore settimanali, è riportato sul sito internet del Gestore e nella documentazione allegata ai documenti di fatturazione.
4. Per ulteriori informazioni relative allo sportello per il consumatore energia ambiente, al servizio di conciliazione, al bonus acqua e ulteriori approfondimenti si rimanda al sito di ARERA.
5. Infine, gli aggiornamenti inerenti variazioni della Carta del SII, aspetti normativi e regolamentari che abbiano un impatto diretto sull'utenza, modifiche significative inerenti alle tariffe, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione del servizio, eventuali iniziative aziendali, le caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, saranno resi noti dal gestore attraverso il mezzo ritenuto di volta in volta più idoneo allo scopo, quali (a titolo esemplificativo) sito internet, appositi spazi in bolletta, campagne promozionali e di sensibilizzazione.

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

1. Il servizio telefonico sarà offerto rispettando i parametri qualitativi previsti dalla normativa vigente e quindi:
  - Accessibilità del servizio (AS), intesa come percentuale del tempo durante il quale almeno una delle linee telefoniche dedicate al Servizio Clienti è libera; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore al 90% in almeno 10 mesi su 12;
  - Livello di servizio (LS), inteso come percentuale di chiamate ricevute che hanno trovato risposta da operatore; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore all'80% in almeno 10 mesi su 12;
  - Tempo medio di attesa (TMA), inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio dell'effettiva conversazione con un operatore; questo valore,

rilevato a livello mensile, deve essere inferiore o uguale a 240 secondi in almeno 10 mesi su 12.

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

1. Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto (tramite posta o consegna presso lo sportello fisico del gestore) entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.
2. L'indirizzo di posta è riportato sul sito internet del Gestore [www.sev.vda.it](http://www.sev.vda.it). Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni e riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

#### **4.6 Procedure di presentazione dei reclami scritti**

1. Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio.
2. Nel sito internet del Gestore o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.
3. Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta o consegna presso lo sportello fisico del gestore.
4. È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore stesso, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
  - nome e cognome;
  - codice utente;
  - l'indirizzo di fornitura;
  - l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).
5. In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo.

#### **4.7 Risposta motivata ai reclami scritti**

1. Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.
2. Tutte le risposte ai reclami scritti devono riportare:
  - il riferimento al reclamo scritto;

- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
  - la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
  - la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
  - le seguenti informazioni contrattuali: il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono), la sotto-tipologia d'uso, per i reclami di natura tariffaria la tariffa applicata;
  - l'elenco della documentazione allegata.
3. Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.
  4. Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti.
  5. Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste dalla presente carta dei servizi.
  6. In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario, nei confronti del quale trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di 30 giorni ed al relativo indennizzo automatico.
  7. 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 della quale trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di 30 giorni ed al relativo indennizzo automatico.
  8. Nel caso di più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:
    - è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa;
    - ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto

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

#### **4.8 Bonus sociale idrico e bonus idrico integrativo**

1. Il bonus sociale idrico è una misura nazionale volta a ridurre la spesa per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione delle famiglie in condizione di disagio economico e sociale.
2. Il bonus, previsto dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, è attuato con provvedimenti delle Autorità competenti (ARERA e Regione), alle cui disposizioni si rimanda per un maggiore dettaglio.
3. Le condizioni necessarie per avere diritto ai bonus sono definite dall'Autorità o dalla Regione.
4. Il bonus idrico garantisce la copertura del costo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione per un quantitativo fissato in 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente.

#### **4.9 Procedure di esercizio dei diritti ai sensi degli articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679**

1. Il Gestore, in qualità di Titolare del trattamento di dati personali prevede che l'utente interessato possa inviare, per esercitare i propri diritti in materia di trattamento dei dati personali, comunicazione scritta al Titolare presso l'indirizzo fisico della sede o all'indirizzo e-mail appositamente predisposto e comunicato nell'informativa pubblicata sul sito internet [www.sev.vda.it](http://www.sev.vda.it). Inoltre, l'interessato potrà proporre reclamo in materia di trattamento di dati personali direttamente all'Autorità Garante.
2. Il Titolare provvede a fornire riscontro secondo le tempistiche definite dal Regolamento Europeo 2016/679.

## 5. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### 5.1 Preventivazione

1. Il tempo di preventivazione è il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.
2. La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (call center, posta, sportello fisico, maschera web), e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.
3. I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.
4. I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:
  - Preventivo senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi;
  - Preventivo con sopralluogo: 20 giorni lavorativi;
5. Tali standard si applicano alle richieste di allacciamento idrico, allacciamento fognario ed esecuzione di altri lavori.
6. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere le seguenti informazioni:
  - l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
  - l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.
7. Inoltre, ove è prevista la realizzazione da parte del Gestore, il preventivo deve contenere almeno:
  - il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
  - il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
  - i dati identificativi del richiedente;
  - il codice utente, nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
  - la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
  - la data di invio del preventivo al richiedente;
  - la tipologia e la sotto-tipologia d'uso;
  - 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 documento, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
  - l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel regolamento del servizio;
  - l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;

- 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;
  - la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
  - l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
  - la durata di validità del preventivo, che non può mai essere inferiore a tre mesi;
  - il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.
8. Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Il gestore non può pretendere dall'utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo. Si precisa che, nel caso sia richiesta la modifica della portata del contatore, si tratta di un nuovo lavoro che richiede un preventivo ed una esecuzione con specifici tempi e costi.

## 5.2 Esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

1. Il tempo di allacciamento di una nuova utenza è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte del richiedente la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.
2. I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
3. I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento da parte del Gestore sono i seguenti:
  - Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
  - Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi);
  - Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 20 giorni lavorativi;
  - Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).
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.

5. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.
6. In caso di allacciamento alla pubblica fognatura al fine di individuare il soggetto (gestore del SII o privato) a cui compete la realizzazione del tratto di allacciamento posto su area pubblica dal confine di proprietà fino al punto di immissione nella condotta fognaria stradale si rimanda al Regolamento reperibile sul sito del Gestore.

### **5.3 Tempo di esecuzione lavori**

1. 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.
2. Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.
3. I tempi massimi di esecuzione da parte del Gestore sono i seguenti:
  - Esecuzione di lavori semplici: 10 giorni lavorativi;
  - Esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).
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.
5. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

### **5.4 Attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura**

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 da parte del Gestore.
2. 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 la facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

3. Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è invece il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.
4. I tempi massimi garantiti dal Gestore sono:
  - Tempo massimo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi;
  - Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, senza modifiche alla portata del misuratore: 5 giorni lavorativi;
  - Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, con modifiche alla portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.
5. Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori.
6. Nel caso in cui 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 richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445 e della l.r. 19/2007, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito.
7. Il Gestore ha altresì la facoltà di 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 riferito il punto di consegna o di scarico in oggetto.
8. Nei casi di cui sopra, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore dell'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e della l.r. 19/2007, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito, ovvero dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi il Gestore ne richieda il pagamento, in conformità a quanto disposto nel successivo paragrafo.

## 5.5 Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

1. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.
2. L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, tramite App, il sito web dedicato, posta o tramite lo sportello presente sul territorio.
3. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno



lavorativo successivo.

4. Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato è compreso).
5. Per le disposizioni di dettaglio relative alla morosità si veda anche il paragrafo (Gestione della morosità).

## 5.6 Esecuzione della voltura

1. Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente.
2. Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è pari a 5 giorni lavorativi.
3. La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente entrante, purché integrata da idonea documentazione che ne attesti la titolarità (ad esempio, la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014). 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.
4. Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.
5. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso (si veda anche il paragrafo 8.3 Gestione della morosità), il gestore ha facoltà di richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e della l.r. 19/2007, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito, ovvero di 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 collegato il punto di consegna o di scarico in oggetto.
6. Nei casi di cui sopra, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore dell'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e della l.r. 19/2007, eventualmente corredata da opportuna documentazione come meglio descritto sopra; oppure dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è collegato il punto di consegna o di scarico in

oggetto. Questo in conformità a quanto disposto nel paragrafo 5.5 (Riattivazione della fornitura in seguito a morosità).

7. In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza. Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale verrà eseguita la voltura:
  - presenta apposita domanda sulla maschera web predisposta dal Gestore oppure utilizzando il canale telefonico o presentandola agli sportelli presenti sul territorio;
  - comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
  - ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e dalla l.r. 19/2007;
  - assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore pertanto provvede a:

- eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;
  - inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
  - attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.
8. Si precisa che nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

## **5.7 Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente**

1. Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'Utente stesso per una disattivazione posticipata nel tempo.
2. Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.
3. Nel caso in cui il contatore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato.

## **5.8 Verifica tecnica sui contatori**

1. L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.
2. Il Gestore si impegna ad effettuare l'intervento per la verifica del contatore un tempo massimo pari a 10 giorni lavorativi, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

3. La verifica del contatore viene effettuata presso un laboratorio metrico autorizzato; pertanto, contestualmente all'intervento per la rimozione del contatore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.
4. Nel caso in cui il contatore fosse installato in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente, il Gestore dovrà proporre all'Utente un appuntamento concordato.
5. Ove, a seguito della verifica, il misuratore risulti guasto o non funzionante, nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati per la sostituzione dello stesso, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.
6. A seguito della ricezione del rapporto di verifica del contatore da parte del laboratorio metrico, il Gestore comunica per iscritto all'Utente l'esito di tale verifica, rilasciando allo stesso apposito documento, garantendo un tempo massimo di comunicazione dell'esito pari a 30 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica.
7. Qualora il contatore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del contatore.
8. Qualora il contatore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione del contatore sono a carico del Gestore.
9. Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove sia previsto il suo intervento) si impegna ad effettuare la verifica del contatore entro 10 giorni lavorativi intesi come il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio (Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales) e la data di intervento del gestore per la rimozione del contatore da sottoporre a verifica.
10. Nei casi di controlli in contraddittorio di cui sopra, il gestore invierà all'utente finale la comunicazione dell'esito della verifica del contatore entro 30 giorni lavorativi a partire dalla data di ricevimento dell'esito stesso da parte della Camera di commercio.

## **5.9 Verifica del livello di pressione**

1. Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento del Gestore.
2. Il Gestore si impegna ad effettuare la verifica del livello di pressione in un tempo massimo pari a 10 giorni lavorativi.
3. Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica stessa. In caso di pressione non conforme agli standard minimi di fornitura o ai valori contrattualmente previsti ove differenti, ogni onere di verifica è a carico del Gestore.
4. Qualora invece, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il

Gestore può addebitare all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione; 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. Nel caso di perdurare di situazioni critiche, ovvero qualora non sia possibile soddisfare gli standard minimi previsti al punto precedente, è compito del Gestore dare comunicazione all'utente e proporre e agli Enti preposti l'inserimento nel programma degli interventi gli adeguamenti che consentano il raggiungimento di detti livelli di servizio.

5. 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.
6. La verifica della misura di pressione viene effettuata installando presso l'utenza o in punti ad esse più prossimi misuratori di pressione analogici o digitali. La misura di pressione in casi ordinari ha una durata di alcuni minuti, in caso di situazioni critiche in cui i cali di pressione si verificano solo in alcuni momenti della giornata o in cui siano interessate zone più ampie vengono installati strumenti (data logger) in grado di registrare il valore di pressione per ore o per diversi giorni.
7. Infine, si specifica che il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

## 5.10 Appuntamenti concordati

1. Il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento definendo data e ora di inizio e di fine della fascia di puntualità, nella quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.
2. Il Gestore è tenuto a fissare l'appuntamento con l'Utente, o con il richiedente laddove diverso dal primo, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.
3. Tali prestazioni possono essere, ad esempio ed a titolo non esaustivo:
  - sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o del preventivo per l'esecuzione di lavori;
  - attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore;
  - verifica del contatore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.
4. Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
5. Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni lavorativi.

6. Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito per lo standard stesso.
7. 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.
8. La fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni.
9. L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo. Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.
10. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
11. Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.
12. Il preavviso minimo di 24 ore per la disdetta dell'appuntamento concordato, di cui sopra, 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.

### 5.11 Pronto Intervento

1. Il Gestore fornisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato riportato nel sito web, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore.
2. Il Gestore si impegna al rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:
  - tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi;
  - tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore;
3. Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
  - fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
  - alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
  - avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazione e rigurgiti.
4. In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite dal Gestore le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.
  5. Si specifica che le attività e le modalità di intervento di cui sopra si riferiscono solo a reti e impianti affidati al Gestore del SII.

## **6. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

### **6.1 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione**

1. La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui alla normativa di settore vigente nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 93/2017.
2. La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente, opportunamente validate dal Gestore. In assenza di entrambi i dati di cui sopra, per la fatturazione vengono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate nelle note in bolletta.
3. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.
4. Nel caso di fatturazione in acconto, il calcolo del consumo stimato è pari al consumo medio giornaliero determinato sulla base di un consumo effettivo non inferiore a 300 giorni solari, moltiplicato per il numero di giorni relativi al periodo di riferimento oggetto di fatturazione.
5. In caso di fatturazione emessa sulla base di consumi stimati, il Gestore si impegna:
  - ad indicare chiaramente nelle bollette di acconto che le letture di riferimento sono presunte ed attribuite sulla base dei consumi storici;
  - ad indicare chiaramente nelle bollette a saldo che le letture di riferimento sono effettive.
6. L'Utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dallo stesso l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.
7. Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura (Standard specifico SR):
  - per le utenze con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di lettura l'anno distanziati, di norma, almeno 150 giorni solari
  - per le utenze con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di lettura



l'anno distanziati, di norma, almeno 90 giorni solari.

8. Nel caso in cui il numero minimo di tentativi di lettura sopra indicato non sia rispettato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).
9. Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:
  - con riferimento alle utenze dotate di contatore non accessibile o parzialmente accessibile, di norma, un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi consecutivi falliti e di assenza di autoletture validate;
  - con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.
10. In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente un avviso del tentativo fallito, con indicazione della possibilità e modalità per effettuare l'autolettura.
11. Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure. Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso (Standard specifico SP), possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altre modalità idonee (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).
12. Nel caso in cui il termine di preavviso sopra indicato non sia rispettato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).
13. Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di lettura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente la disponibilità dei tali dati.
14. L'Utente è responsabile della custodia del contatore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.
15. Qualora il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.
16. In caso di sospetta anomalia dei consumi da parte dell'utente finale, lo stesso potrà altresì darne comunicazione al gestore attraverso i consueti canali di contatto. I consumi anomali possono essere imputati al malfunzionamento del contatore o a perdite post contatore. Nel caso di sospetto malfunzionamento del contatore, l'utente ha la facoltà di richiedere la verifica dello stesso; nel caso in cui vi siano perdite occulte nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore), l'utente potrà accedere alle agevolazioni previste.

## 6.2 Applicazione della tariffa

1. La tariffa applicata agli utenti è determinata dall'EGA sulla base delle procedure e delle

modalità stabilite dalla normativa regionale e dalla regolazione di ARERA.

2. La tariffa è determinata in modo tale da coprire i costi sostenuti per l'erogazione del servizio idrico integrato, comprensivo dei costi di esercizio, nonché degli investimenti necessari al potenziamento delle infrastrutture.
3. Il Gestore, sulla base della convenzione di affidamento del servizio, è tenuto ad applicare le tariffe approvate ed è il soggetto deputato alla riscossione delle stesse.
4. La tariffa, differenziata per singole tipologie di utenza, è distinta per ogni servizio (acquedotto, fognatura e depurazione) in una quota fissa ed una quota variabile (funzione dei volumi consumati); la quota variabile del servizio di acquedotto è articolata in scaglioni di consumo con costi unitari crescenti al crescere dei volumi erogati.
5. L'EGA provvede all'aggiornamento della tariffa applicata dal Gestore; tali aggiornamenti sono comunicati agli utenti attraverso apposita informativa in bolletta e mediante pubblicazione sui siti internet dell'EGA e del Gestore.
6. Il Gestore espone, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato, nonché le agevolazioni tariffarie per le utenze svantaggiate.
7. La tariffa di fognatura viene applicata a tutte le utenze che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete fognaria esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto.

### 6.3 Fatturazione

1. Il Gestore provvederà all'emissione di almeno:
  - 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
  - 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 a 1.000 mc;
  - 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 a 3.000 mc;
  - 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3.000 mc.
2. Il Gestore, in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, può definire una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale.
3. I consumi medi annui sono relativi alle ultime tre annualità.
4. La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come normativa di settore vigente.
5. Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio; lo



stesso vale per eventuali conguagli.

6. È garantito un tempo per l'emissione della bolletta non superiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione.
7. Tale indicatore deve essere verificato anche per le bollette di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

#### **6.4 Modalità e strumenti di pagamento**

1. Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.
2. Il Gestore garantisce all'Utente modalità di pagamento il più possibile differenziate; tali modalità sono chiaramente indicate in bolletta, nella quale sono specificate altresì le forme di pagamento che non prevedono oneri a carico dell'Utente.
3. Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.
4. In presenza di tali condizioni 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.
5. Il piano di rateizzazione dovrà in ogni caso essere formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali del Comune competente nei casi specifici).
6. Il termine per richiedere la rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta.
7. Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:
  - degli interessi di dilazione, non superiori al tasso di riferimento (TUR) fissato dalla Banca Centrale Europea;
  - degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
8. In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'esecuzione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.
9. 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.
10. 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. Per le disposizioni relative alla rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora si veda il paragrafo (Rateizzazioni degli importi).

## 6.5 Prescrizione

1. Con la Deliberazione 547/2019/R/IDR ARERA ha recepito quanto disposto dalla Legge di bilancio 2018 (Lg 205/17) in termini di prescrizione breve. In particolare, dal 1° gennaio 2020 gli utenti del servizio idrico integrato, appartenenti alle tipologie indicate dalla legge e dalla regolazione vigente, possono eccepire la prescrizione per importi fatturati relativi ai consumi più vecchi di 2 anni.
2. Il provvedimento si applica ai rapporti tra i gestori e gli utenti domestici, le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione del 6 maggio 2003 ed i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.
3. La prescrizione biennale decorre dal termine entro il quale il gestore è tenuto a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente.
4. In caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni il gestore è tenuto a darne separata e chiara evidenza in fattura, separandoli da quelli che sono riferiti a consumi risalenti a meno di due anni o, in alternativa, ad emettere una fattura contenente esclusivamente tali importi.
5. La fattura, inoltre, deve contenere una nota in cui il gestore invita l'Utente a comunicare tempestivamente la volontà di eccepire la prescrizione inoltrando ai recapiti specificati l'apposito modulo allegato alla fattura. Tale Modulo dovrà essere inoltre disponibile nel sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio. Il Gestore è altresì tenuto ad indicare un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui sopra. L'Utente può manifestare la sua volontà di eccepire la prescrizione anche mediante la redazione di un testo da recapitare al Gestore attraverso i canali sopra specificati.
6. Nel caso di utenze condominiali, l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione deve essere inviata anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.
7. Infine, gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni devono essere esclusi dall'applicazione di metodi di pagamento automatici quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit - SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui questi fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente al pagamento delle fatture di periodo e di chiusura.

## 6.6 Rettifica di fatturazione

1. Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto riconducibili a errori amministrativi, letture errate, guasto del contatore, perdite

occulte accertate, il Gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli.

2. Nel caso di letture errate, si specifica che la rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali. Nel caso in cui l'utente finale non sia collegato a pubblica fognatura dovranno essere fatturati i soli consumi idrici.
3. La rettifica può essere effettuata d'ufficio se le cause sono individuate direttamente dal Gestore, oppure su segnalazione dell'utente finale, a seguito di una comunicazione fatta pervenire al gestore del Servizio Idrico, anche per via telematica, con la quale il cliente finale contesta la correttezza dei corrispettivi fatturati e delle successive verifiche effettuate dal Gestore. Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.
4. Il Gestore provvederà all'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, in un tempo massimo pari a 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta scritta.
5. Tutte le risposte alle richieste di rettifica di fatturazione devono riportare:
  - il riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
  - l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
  - la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
  - l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
  - la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
  - 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;
  - l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
  - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

## 6.7 Perdite occulte

1. L'utente che ha subito una perdita non visibile, che comporta il rilevamento di consumi superiori al 30% del consumo medio giornaliero dell'utenza, definito ai sensi della normativa ARERA -TIMSII, può richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di

perdite occulte così come dettagliate nel regolamento del Gestore.

2. Le agevolazioni competono esclusivamente ai titolari di contratto di utenza che abbiano rilevato una perdita nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore) non visibile (perdita occulta); a titolo esemplificativo e non esaustivo non si ritengono fughe occulte, perdite visibili quali perdite nei servizi igienici, negli addolcitori, da idranti o impianti di innaffio/irrigazione, da rubinetti in genere e apparecchiature al servizio di utenze non domestiche che, in quanto tali, dovrebbero essere soggette a programmi di ispezione e/o di manutenzione periodica (es. banchi frigoriferi, ecc.).
3. L'agevolazione consiste in una parziale esenzione dal pagamento dei consumi rilevati dal misuratore nel periodo in cui si è verificata la perdita occulta.
4. Al fine di consentire la riparazione del guasto, l'applicazione della tutela sarà garantita al massimo per il periodo che va dall'ultima lettura reale antecedente la perdita occulta fino alla lettura di avvenuta riparazione.
5. L'Utente potrà beneficiare dell'esenzione parziale del pagamento dei consumi per perdite occulte una sola volta in un biennio.
6. Nel caso in cui l'Utente sia in regola con i pagamenti antecedenti il consumo anomalo, il Gestore, fatto salvo diversa richiesta dell'Utente, propone un piano di rateizzazione da concordare con l'utente stesso fino ad un massimo di 12 mesi.
7. Per i dettagli circa la determinazione delle agevolazioni, la tariffa applicata e la franchigia riportata sul consumo medio, si rimanda al Regolamento del Gestore.

## 6.8 Ricostruzione dei consumi

1. In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base del consumo medio annuo definito per quell'Utente, ovvero, in mancanza di questo, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del contatore malfunzionante.
2. Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

## 6.9 Deposito cauzionale

1. All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 86/2013/R/IDR e provvedimenti conseguenti.
2. Il deposito cauzionale è:
  - uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità che è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
  - fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

3. Il deposito cauzionale è richiesto da Gestore a tutte le tipologie di utenza, non è tuttavia dovuto qualora l'Utente provveda al pagamento delle fatture tramite domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito purché i consumi siano inferiori ai 500 mc/anno.
4. Per gli utenti con consumi superiori o uguali ai 500 mc/anno il deposito cauzionale è comunque richiesto.
5. Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il gestore sia a conoscenza.
6. Nel caso in cui l'Utente passi ad una delle forme di pagamento sopra riportate, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale, comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati, nella prima fattura utile successiva al recepimento dall'avvenuta modifica.

## **7. GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO**

### **7.1 Continuità del servizio**

1. Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie e programmate, per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio. Qualora si verificassero casi di calamità naturali le attività di ripristino del servizio saranno condotte sotto il coordinamento della Protezione Civile.
2. La Delibera 917/2017/R/IDR - Qualità tecnica (RQTII) ha introdotto tre standard specifici (S1, S2 e S3) relativi alla qualità tecnica del servizio idrico ed in particolare alla continuità del servizio di acquedotto che vengono di seguito riportati. Il mancato rispetto dello standard genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1bis. Solo per questi standard specifici (S1, S2 ed S3), nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso, come meglio specificato al paragrafo (Indennizzi automatici).

### **7.2 Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)**

1. È il tempo in ore intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.
2. La durata massima della interruzione non deve superare le 24 ore.

### **7.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2)**

1. Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Sono da considerarsi tutte le casistiche in cui si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua.
2. In caso di interruzioni superiori a 24 ore, è obbligo del Gestore attivare servizi sostitutivi entro le 48 ore dalla interruzione, ai sensi della Delibera 917/2017/R/IDR - Qualità tecnica (RQTII).
3. Il gestore ha come obiettivo quello di attivare il servizio sostitutivo allo scadere delle 24 ore dall'interruzione.

### **7.4 Preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)**

1. Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Il tempo minimo è fissato in 48 ore.
2. il Gestore preavvisa gli Utenti interessati dall'interruzione tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):
  - mezzi stampa;
  - mezzi radiotelevisivi locali;
  - volantaggio;
  - sito internet;
  - avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
  - avviso diretto agli Utenti mediante sms.
3. Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole la comunicazione è effettuata mediante avviso diretto.
4. L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.
5. In caso di interventi programmati sulla rete fognaria che comportino l'interruzione della possibilità di scarico in pubblica fognatura, si darà informazione all'utente mediante avviso diretto o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici.

### **7.5 Qualità dell'acqua erogata**

1. Il Gestore rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet e le

bollette i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera ARERA 586/2012/R/IDR sulla trasparenza.

## **7.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa**

1. In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare (Piano di emergenza).
2. Tali misure possono comprendere:
  - invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
  - utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
  - limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
  - turnazione della fornitura delle utenze.
3. Per quanto attiene alle modalità di informazione agli utenti finali (generali e specifici) si faccia riferimento a quanto indicato al paragrafo (Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura).



## 8. INDENNIZZI AUTOMATICI

### 8.1 Indennizzi automatici

1. Il Gestore indica, in allegato alla Carta e sul proprio sito internet, gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, sia prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base, specificato nell'Allegato 1 e nell'Allegato 1bis.
2. L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:
  - qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard, ma entro il tempo triplo dello standard, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
3. L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente con la prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.
4. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.
5. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
  - nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Per cause di forza maggiore sono intesi: atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento;
  - nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
  - in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate dalla presente Carta;
  - nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente primo punto, il gestore documenta la causa del mancato rispetto.
6. Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione



dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

7. I due standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza SR ed SP introdotti dalla delibera 609/2021/R/IDR - Servizio di misura (TIMSII), seguono le medesime regole di indennizzo automatico sopra descritte.
8. In particolare, per quanto riguarda gli standard specifici di Qualità Tecnica S1, S2 ed S3, introdotti dalla delibera 917/2017/R/IDR - Qualità tecnica (RQTII), relativi alla continuità del servizio di acquedotto, le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici sono le medesime sopra esposte per la generalità degli standard, con le seguenti particolarità:
  - nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun "utente indiretto" sotteso;
  - il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente 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.
9. Per il solo indicatore specifico Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) la progressività dell'indennizzo segue le seguenti modalità:
  - qualora l'avviso avvenga oltre lo standard, ma entro le 24 ore di anticipo, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - qualora l'avviso avvenga oltre le 24 ore, ma con almeno 16 ore di anticipo, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - qualora l'avviso avvenga oltre le 16 ore di anticipo, oppure non sia dato alcun preavviso entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
10. La regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) definisce ulteriori casi di indennizzo automatico.
11. Infine, ove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate nella presente carta dei servizi.

## 8.2 Conciliazione

1. La conciliazione è una procedura che permette agli Utenti e al Gestore di risolvere le controversie attraverso il dialogo e con formalità e tempi certi.
2. Il Gestore fornisce all'Utente le informazioni per risolvere le controversie, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio di Conciliazione dell'ARERA 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.

### 8.3 Gestione della morosità

1. In caso di mancato pagamento della bolletta da parte dell'Utente finale, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito. Tale procedura prevede un primo sollecito bonario, seguito dall'eventuale costituzione in mora dell'utente. Nel caso il sollecito bonario non induca l'Utente al pagamento, con la costituzione in mora il Gestore potrà effettuare la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura, secondo le modalità ed i limiti definiti dal REMSI (Regolazione della Morosità nel servizio idrico integrato), alle cui disposizioni si rimanda per un maggiore dettaglio.
2. Si specifica che il Soggetto oggetto della regolazione della morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura con il Gestore: singolo fruitore, amministratore in caso di forniture condominiali, legali rappresentanti per forniture ad aziende, ecc...
3. In ottemperanza alla normativa vigente, in nessun caso è applicata la disalimentazione:
  - agli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale, beneficiari del bonus idrico;
  - alle utenze relative ad attività di servizio pubblico, appartenenti alla categoria "Uso pubblico non disalimentabile".

### 8.4 Sollecito bonario

1. In caso di mancato pagamento delle bollette, passati 10 giorni solari dalla scadenza, il Gestore può avviare la procedura di recupero del credito con l'invio di un primo sollecito bonario tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata. Il sollecito bonario non potrà essere inviato in caso di richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente.
2. Con il sollecito bonario il Gestore indicherà all'Utente: il riferimento alle fatture non pagate; i termini per la messa in mora; i termini da rispettare per l'attivazione della procedura di limitazione o disattivazione della fornitura; i recapiti con i quali l'Utente può comunicare l'avvenuto pagamento della fattura; il bollettino precompilato per il suo pagamento.

### 8.5 Costituzione in mora

1. Il Gestore successivamente all'invio del sollecito bonario, in caso di mancato pagamento delle fatture, entro 25 giorni solari dalla scadenza delle stesse, può procedere con la costituzione in mora dandone comunicazione all'Utente tramite raccomandata o posta elettronica certificata.
2. Nella comunicazione di messa in mora il Gestore dovrà indicare all'Utente finale, oltre al riferimento al sollecito bonario e alle fatture non pagate, il termine entro il quale lo stesso è tenuto a saldare i pagamenti pregressi (termine non inferiore a 40 giorni solari dal ricevimento da parte dell'Utente del sollecito bonario), la possibilità di chiedere la rateizzazione degli importi, la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura.

3. Al ricevimento della comunicazione di messa in mora, l'Utente può evitare la limitazione o l'interruzione della fornitura con il pagamento di quanto dovuto entro i termini stabiliti e la tempestiva presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, da inviare con i canali indicati chiaramente nella comunicazione di messa in mora.
4. Si specifica che la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura sarà fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di costituzione in mora, al fine di consentire all'utente di effettuare il pagamento di quanto dovuto e di presentare la relativa documentazione.
5. Si precisa che la costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire risposta motivata a un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.
6. Quanto sopra non è applicabile nei casi in cui l'importo anomalo a cui si riferisce il reclamo sia inferiore a 50 euro o il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i 10 giorni solari dalla scadenza della fattura.
7. Qualora la costituzione in mora sia relativa a importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad allegare un avviso in cui ricorda all'Utente che non sono dovuti importi risalenti a più di due anni e lo invita a comunicare tempestivamente la volontà di eccepire la prescrizione di tali importi inoltrando i moduli necessari ai recapiti che indicherà nella nota stessa.

## 8.6 Rateizzazioni degli importi

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 con una periodicità pari a quella di fatturazione. 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.
2. La volontà di avvalersi di piani di rateizzazione con durata inferiore ai 12 mesi o personalizzati deve essere manifestata dall'Utente per iscritto, o in altro modo documentabile.
3. L'Utente deve aderire al piano di rateizzazione entro i 5 giorni antecedenti la scadenza di costituzione in mora (40 gg dal ricevimento del sollecito bonario) e contestualmente deve provvedere al pagamento della prima rata.
4. In caso di mancato pagamento anche di una sola rata del piano di rateizzazione, il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora, qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari

dalla scadenza della rata non pagata. Decorso tale termine senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicandone l'avvenuto pagamento, il gestore, secondo le modalità ed i limiti definiti dal REMSI (Regolazione della Morosità nel servizio idrico integrato), ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

## 8.7 Utenze domestiche residenti

1. L'intervento di limitazione della fornitura si può applicare agli Utenti domestici residenti e condominiali, qualora tecnicamente fattibile e assicurando un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno).
2. Qualora permanga lo stato di morosità, nel caso di Utenti domestici residenti, il Gestore può procedere alla limitazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora; escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito); siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario; l'intervento di limitazione sia tecnicamente fattibile.
3. Nel caso in cui non sia tecnicamente possibile la limitazione della fornitura, il Gestore è tenuto a comunicarlo all'Utente tramite lettera.
4. In costanza di mora da parte dell'Utente domestico residente il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura solo dopo aver provveduto alla limitazione della fornitura o all'invio della comunicazione che ne motivi l'impossibilità tecnica e qualora le fatture non pagate siano complessivamente superiori all'importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato.
5. Il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 o 25 gg solari dall'intervento di limitazione (oppure dall'invio della comunicazione di impossibilità di limitare) in funzione delle particolari condizioni dell'Utente finale definite dal REMSI, in particolare l'entità delle fatture non pagate dall'Utente stesso, la presenza di pregresse procedure di costituzione in mora o il mancato rispetto dei piani di rateizzazione.
6. Per le Utenze domestiche residenti, il Gestore può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore solamente nei casi in cui: si verifichi la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, oppure 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.

## 8.8 Utenze condominiali

1. In caso di Utenze condominiali il Gestore può procedere alla limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora; aver escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito) e siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente)

del sollecito bonario.

2. Il Gestore non potrà procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura nel caso in cui il condominio abbia effettuato un pagamento parziale, in un'unica soluzione, pari almeno alla metà dell'importo dovuto, entro i termini indicati nella comunicazione di messa in mora.
3. A seguito del pagamento parziale il saldo di quanto dovuto dovrà essere effettuato entro sei (6) mesi, in caso contrario il Gestore avrà facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura.

## 8.9 Utenze non disalimentabili

1. In caso di Utente finale domestico residente non disalimentabile il Gestore può procedere alla sola limitazione della fornitura idrica dopo aver provveduto alla costituzione in mora, aver verificato che il deposito cauzionale non sia sufficiente a coprire il credito e ove siano decorsi i termini (40 giorni dal ricevimento del sollecito bonario) senza che l'Utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia richiesto la rateizzazione.
2. La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
3. La limitazione della fornitura non può essere eseguita:
  - qualora decorso il termine ultimo previsto, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
  - in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.
4. Per le utenze non disalimentabili in nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura.

## 8.10 Altre utenze

1. Per le altre tipologie di utenza (non specificate sopra) il Gestore può procedere alla sospensione o disattivazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora, escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito) e siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario.

## 8.11 Aspetti generali

1. La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
2. La limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura, non può essere eseguita nei casi in cui l'Utente abbia provveduto al pagamento degli importi oggetto della

- costituzione in mora, dandone adeguata comunicazione a Gestore, oppure abbia richiesto la rateizzazione degli stessi entro i termini previsti.
3. La comunicazione dell'avvenuto pagamento può essere comunicata al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, APP, sito web dedicato, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
  4. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione (art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e l.r. 19/2007), 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.
  5. La limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura non può essere altresì eseguita quando gli importi oggetto del debito dell'Utente siano riferiti a servizi diversi rispetto da quelli della somministrazione del SII. Il Gestore non può recarsi presso l'Utente finale per la limitazione/sospensione o disattivazione nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
  6. Infine, nel caso in cui il misuratore non sia accessibile o 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.
  7. Nel caso in cui la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura sia già avvenuta, l'Utente può, previa presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, richiedere la riattivazione della fornitura ridotta limitata/sospesa o disattivata per morosità. Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura entro un tempo massimo di 2 (due) giorni feriali (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).
  8. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno feriale successivo.

## **8.12 Costi a carico dell'Utente**

1. Con la messa in mora il gestore può richiedere all'Utente finale, in aggiunta agli importi scaduti: a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario e della messa in mora; b) gli interessi di mora, calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%), c) gli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.
2. In aggiunta a quanto sopra, il gestore può richiedere all'Utente finale: i costi dell'intervento per la limitazione della fornitura, incluso il costo del limitatore (nei casi previsti dal REMSI); i costi di sospensione/disattivazione della fornitura e i costi di ripristino/riattivazione della fornitura a seguito del pagamento delle somme dovute.



3. In nessun caso il Gestore può addebitare all'Utente finale moroso eventuali penali.

### 8.13 Indennizzi

1. Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a € 30 nei casi in cui: abbia erroneamente sospeso o disattivato la fornitura a un Utente non disalimentabile; abbia disattivato la fornitura a un Utente domestico residente che non abbia manomesso i sigilli o che abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto; abbia limitato, sospeso o disattivato la fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora oppure nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.
2. Il Gestore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari a € 10 quando la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma: in anticipo rispetto al termine indicato per la costituzione in mora; non sia stato inviato il sollecito bonario; l'Utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi nei tempi e con le modalità previste.
3. In nessun caso il gestore 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.
4. Si informa inoltre che, la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno subito.

## 9. DISPOSIZIONI TRANSITORIE

1. Con l'entrata in vigore della presente Carta, in considerazione dell'importante operazione di aggregazione gestionale dell'ATO Valle d'Aosta, è istituito un periodo transitorio, corrispondente a 4 (quattro) anni, definito anche nell'ambito dell'approvazione della tariffa, a partire dalla data dei rispettivi subentri del Gestore in uno specifico servizio in capo alle gestioni salvaguardate.
2. Durante tale periodo, la Carta è applicata in modo compatibile con la creazione dei servizi erogati dal Gestore (quali sportello, call center). Temporaneamente non si applicano gli indennizzi automatici e non è prevista la comunicazione dei dati all'Autorità.
3. Il Gestore si impegna comunque ad attuare le seguenti disposizioni:
  - non superare di oltre 3 volte gli standard definiti negli allegati;
  - registrare e comunicare annualmente all'EGA e, eventualmente, all'Autorità i dati relativi agli standard definiti negli allegati.

**ALLEGATO 1 - STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI**

<i>Indicatore</i>	<i>Tipologia Standard</i>	<i>Standard</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Indennizzo</i>
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 attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo 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



<i>Indicatore</i>	<i>Tipologia Standard</i>	<i>Standard</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Indennizzo</i>
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo 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
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
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

<i>Indicatore</i>	<i>Tipologia Standard</i>	<i>Standard</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Indennizzo</i>
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 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 per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni	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 $\leq 100\text{mc}$	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se $100\text{mc} < \text{consumi} \leq 1000\text{mc}$		
		4/anno se $1000\text{mc} < \text{consumi} \leq 3000\text{mc}$		
		6/anno se consumi $> 3000\text{mc}$		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni	-	30 euro
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	-
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 di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro

## ALLEGATO 1 bis - STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI - QUALITÀ TECNICA (RQTII) E MISURA (TIMSII)

<b>Indicatore</b>	<b>Tipologia standard</b>	<b>Standard</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Indennizzo</b>
S1	Specifico	24 ore	Durata massima della singola sospensione programmata	30 euro
S2	Specifico	48 ore	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	30 euro
S3	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	30 euro
SR	Specifico	2/anno	SR1: relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	30 euro
		3/anno	SR2: relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	30 euro
SP	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	30 euro

## ALLEGATO 2 - STANDARD GENERALI

<b>Indicatore</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)</b>		<b>Base di calcolo</b>
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 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	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
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	95% delle singole prestazioni
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 la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
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

<b>Indicatore</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)</b>		<b>Base di calcolo</b>
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per 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