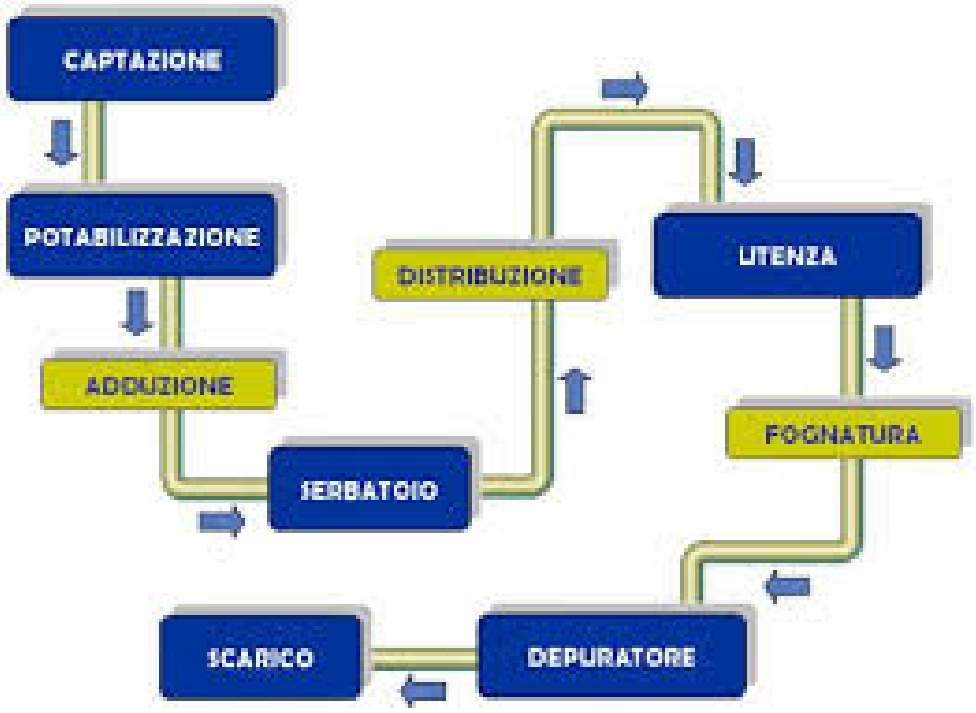
AST

AZIENDA SERVIZI TOANO SRL UNIPERSONALE

CARTA DEI SERVIZI



Servizio Idrico Integrato

INDICE GENERALE

1) INTRODUZIONE ……..……..Pag. 4
1.1 Presentazione
1.2 Ente di governo dell'ambito
1.3 Compiti del gestore
1.4 La Carta dei Servizi
1.5 Riconoscibilità del gestore

2) PRINCIPI FONDAMENTALI ……..Pag. 6
2.1 Eguaglianza
2.2 Imparzialità
2.3 Partecipazione
2.4 Efficacia ed efficienza
2.5 Cortesia
2.6 Chiarezza, comprensibilità e semplificazione delle procedure
2.7 Continuità del Servizio Idrico Integrato
2.8 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato
2.9 Qualità e tutela dell'ambiente
2.10 Riservatezza (Privacy)

3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI IDRICI ..... Pag. 8
Sezione I – rapporto con gli utenti ..... Pag. 10
3.1 Sportelli fisici
3.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici
3.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza
3.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico
3.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni
3.6 Procedure di reclamo
3.7 Risposta motivata ai reclami scritti
Sezione II - avvio e gestione del rapporto contrattuale ..... Pag. 13
3.8 Tempo di preventivazione lavori ed allacciamenti idrici
3.9 Tempo di esecuzione lavori ed allacciamenti idrici
3.10 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura
3.11 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità
3.12 Tempo di esecuzione della voltura
3.13 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente
3.14 Morosità
3.15 Verifica tecnica sui contatori
3.16 Prelievo abusivo
3.17 Verifica del livello di pressione
3.18 Appuntamenti concordati
3.19 Pronto intervento
Sezione III – addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione ..... Pag. 25
3.20 Servizio di lettura dei consumi e definizioni di fatturazione
3.21 Applicazione della tariffa
3.22 Fatturazione
3.23 Modalità e strumenti di pagamento
3.24 Interessi di mora
3.25 Rettifica di fatturazione
3.26 Perdite occulte
3.27 Ricostruzione dei consumi
3.28 Deposito cauzionale
3.29 Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico

4 GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO ..... Pag. 32
4.1 Continuità del servizio
4.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna
4.3 Qualità dell'acqua erogata
4.4 Tempo di preavviso per interventi programmati
4.5 Durata delle sospensioni programmate
4.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa
4.7 Indicazioni per il corretto uso della risorsa idrica

5 INDENNIZZI AUTOMATICI ..... Pag. 35
5.1 Indennizzi automatici

6 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE ..... Pag. 37
6.1 Informazioni da comunicare all'autorità e all'ente di governo dell'ambito
6.2 Informazioni all'utente finale

Allegato 1 - Tabella riassuntiva degli Standard (delibera ARERA 655/2015) ..... Pag. 39

Allegato 2 - Glossario ..... Pag. 42

1 INTRODUZIONE

1.1 Presentazione

Azienda Servizi Toano Srl Unipersonale (di seguito **AST**) è la società, soggetta a direzione e coordinamento da parte del socio unico Comune di Toano, che si occupa della gestione del Servizio Idrico Integrato (**SII**) nel comune di Toano (con esclusione della località Fora di Cavola) e in località Lusignana del comune di Villa Minozzo, secondo i principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

La rete acquedottistica di questo territorio, inaugurata nell'anno 1963, è stata gestita fino all'anno 1982 dal consorzio Destra Secchia composto dai Comuni di Toano e Villa Minozzo, successivamente e fino al 2001 direttamente dal Comune di Toano mentre da tale data la gestione è stata affidata alla società Azienda Speciale Toano, trasformata nel dicembre dell'anno 2004 nell'attuale società di capitali.

Gli attori del Servizio Idrico Integrato sono: ARERA (Autorità); ATERSIR (Regolatore); Società Erogatrice (Gestore) e l'Utente finale.
AST è Gestore nel territorio indicato in forza della delibera Atersir CAMB/2017/106 del 20 Dicembre 2017 che ha riconosciuto l'esistenza dei requisiti richiesti per la gestione in forma autonoma.
Gli strumenti di regolazione del SII sono il Programma Operativo degli Interventi e il Regolamento di fornitura del SII disponibile presso gli uffici aziendali e scaricabile dal sito www.acquatoano.it.
L'Utente finale usufruisce del SII attraverso il contratto di fornitura sottoscritto col Gestore.

Gli obiettivi primari dell'azienda sono:

- garantire la qualità del servizio all'utenza;
- l'attuazione del piano degli investimenti necessario per lo sviluppo quali-quantitativo del sistema idrico integrato;
- la costituzione di un'impresa efficace, economica ed efficiente;
- il rispetto dell'ambiente.

La Carta del Servizio Idrico Integrato (di seguito **Carta**) rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.
La presente Carta è adottata dal Gestore in conformità allo schema redatto dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR) nelle Linee guida per la redazione della Carta del servizio idrico integrato, in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 nonché alle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.
La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambente (di seguito "ARERA"), con particolare riferimento alla delibera 655/2015/R/idr, alla delibera 311/2019/R/idr, alla delibera 917/2017/R/idr e alla delibera 218/2016/R/idr e loro successive modifiche ed integrazioni.

1.2 Ente di Governo dell'Ambito

La Regione Emilia Romagna, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, ha adempiuto alle prescrizioni della L. 191/2009 prevedendo l'individuazione di un unico Ambito Territoriale Ottimale comprendente l'intero territorio regionale, attribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali (tra le quali anche l'Autorità di Ambito Territoriale di Reggio Emilia – ATO3) ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - ATERSIR.

1.3 Compiti del gestore

Il Gestore del SII ha i compiti e le attribuzioni indicati nella Convenzione di servizio stipulata con Atersir e nelle norme tecniche e regolamentari applicative e/o integrative previste dal D.Lgs. 152/2006 Testo Unico Ambientale.

Il Gestore può inoltre eseguire ogni altra attività, operazione e servizio attinente o connesso alla gestione del SII, ivi compreso lo studio, la progettazione, la realizzazione e la gestione di impianti specifici, sia direttamente che indirettamente, secondo gli indirizzi contenuti nella Convenzione e nel Piano d'Ambito.

1.4 La Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è adottata dal Gestore in conformità alla normativa vigente e recepisce le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni. La Carta è un allegato al contratto di fornitura stipulato con gli Utenti ed è il documento nel quale vengono indicati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e la loro modalità di fruizione.
Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:
• costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio;
• individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nell'organizzazione del Servizio idrico integrato;
• individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;
• individua definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi;
• specifica gli indennizzi all'Utente in caso di inadempienza agli obblighi da parte del Gestore contenuti nella Carta; nei casi di mancato rispetto degli standard specifici al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo 5.1 "Indennizzi automatici".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese dal Gestore alle utenze domestiche e diverse dal domestico.
Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del Servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura ed a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione ad AST.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presenta Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alla delibera 655/2015/R/idr e successive modifiche ed integrazioni.
La presente Carta del servizio ha validità 5 anni. È prevista la possibilità di aggiornamenti in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da ATERSIR, dal Comitato Consultivo degli Utenti e dal Gestore.
La Carta approvata è disponibile presso gli sportelli del Gestore e consultabile sul sito internet.

1.5 Riconoscibilità del gestore

Presso gli sportelli aziendali il Personale è riconoscibile tramite cartellino di riconoscimento mentre il Personale addetto al contatto telefonico è dotato di identificativo che viene comunicato all'utente.
Il Personale tecnico è riconoscibile tramite cartellino di riconoscimento e dal logo aziendale stampato sugli abiti degli addetti mentre gli automezzi aziendali sono riconoscibili tramite il logo aziendale riportato a grandi caratteri sugli automezzi stessi.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

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

2.2 Imparzialità

Il Gestore adotta nei confronti degli Utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.3 Partecipazione

L'Utente ha diritto di accesso agli atti aziendali che lo riguardano nei limiti e con le modalità previste dalle leggi vigenti in materia. Analogo diritto è riconosciuto alle associazioni portatrici d'interessi pubblici diffusi, appositamente delegate. I reclami pervenuti sono trattati come Non Conformità mediante apposita procedura. I suggerimenti pervenuti dall'Utenza sono intesi come contributi al miglioramento del servizio e come tali sottoposti ad analisi e valutazione.
Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

2.4 Efficacia ed efficienza

Il servizio sarà erogato in ogni suo aspetto (amministrativo, tecnico, ambientale, etc) 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.
Il Gestore è conscio dell'importanza di tali aspetti e di quanto essi incidono sul contenimento dei costi e delle tariffe applicate all'Utente finale.

2.5 Cortesia

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi contrattuali ed a soddisfare le sue richieste.

2.6 Chiarezza, comprensibilità e semplificazione delle procedure

Il Gestore predispone qualsiasi documento (modulistica, atti contrattuali, etc.) in forma chiara e comprensibile ed al fine di semplificare al massimo le procedure mette a disposizione dell'Utente il servizio telefonico e lo sportello online del sito www.acquatoano.it per l'espletamento degli atti Utente finale/Gestore.

2.7 Continuità del Servizi Idrico Integrato

L'Azienda s'impegna a garantire all'Utenza la continuità del servizio di erogazione e, ove si verifichi l'interruzione per scarsità o guasti, ad attuare interventi sostitutivi e ove possibile a preavvisare l'Utenza.
Il Gestore garantisce un servizio di reperibilità/pronto intervento attivo tutti i giorni per 24 ore al giorno tramite il numero verde 800.629.009.
Le interruzioni potranno avvenire solo per causa di forza maggiore, caso fortuito, per interventi programmati o non programmati secondo le modalità riportate nel punti specifici della presente Carta.

L'Azienda s'impegna a garantire all'Utenza la continuità del servizio di erogazione e, ove si verifichi l'interruzione per scarsità o guasti, ad attuare servizi alternativi di emergenza secondo le modalità riportate nei punti specifici della presente Carta.

2.8 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono riportate nel contratto di fornitura sottoscritto dall'Utente e per quanto non indicato si rimanda al Regolamento di fornitura del servizio idrico integrato (disponibile presso gli uffici aziendali e sul sito del Gestore).
All'atto della sottoscrizione del contratto di servizio l'Utente riceverà i seguenti documenti: Contratto di Fornitura, Carta dei Servizi, Informativa Privacy, modulo dichiarazione dati catastali.

2.9 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, si impegna a garantire la soddisfazione dell'Utente e delle parti interessate e la tutela dell'ambiente, con particolare attenzione alla prevenzione dell'inquinamento, alla riduzione dei consumi di risorse naturali e dei rifiuti e al loro recupero attraverso il continuo miglioramento delle tecnologie adottate all'ottimizzazione delle procedure aziendali e alte volte a raggiungere l'indicato obiettivo.

2.10 Riservatezza (Privacy)

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga esclusivamente per le finalità collegate al SII e nel rispetto della normativa privacy vigente, Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, Regolamento UE 2016/679 del Parlamento europeo e Decreto legislativo 10 agosto 2018 n. 101.
I dati sono conservati per il solo tempo necessario a dare corso alle prestazioni, salvo ulteriore periodo derivante da obblighi di legge.
Il testo completo dell'informativa è disponibile sul sito www.acquatoano.it o presso gli sportelli clienti.
Per qualsiasi informazione in merito al trattamento dei dati si può fare riferimento al Responsabile del trattamento dei dati facendo richiesta al Gestore.

3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.
Gli standard si suddividono in:

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

Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1.

Ai fini del rispetto degli standard generali definiti nell'Allegato 1, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico, i livelli effettivi LEia riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascun ATO "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula: LEia = [(PCia) / (PCia + PNCia)] x 100, dove:
- il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
- il pedice "a" indica l'ATO;
- PCia è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nell'Allegato 1, relative all'ATO;
- PNCia è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nell'Allegato 1 per le cause di forza maggiore o imputabili all'Utente finale, indicate nel presente paragrafo, relative all'ATO.

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

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti ai giorni lavorativi (giorni non festivi della settimana compresi tra il lunedì ed il venerdì inclusi).
In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di atti autorizzativi ed adempimenti a cura dell'Utente/richiedente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.
Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni, il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

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

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
b) cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

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

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.
I valori degli standard previsti nella Tabella 6 dell'allegato A di cui alla Delibera ARERA 655/2015/R/idr sono riportati nell'Allegato 1 alla presente Carta.

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

a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
g) tempo di attivazione della fornitura;
h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
k) tempo di disattivazione della fornitura;
l) tempo di esecuzione della voltura;
m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
t) tempo di sostituzione del misuratore;
u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
w) tempo per l'emissione della fattura;
x) periodicità di fatturazione;
y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di Informazioni;
aa) tempo di rettifica di fatturazione;
bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
cc) tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.
dd) durata massima della singola sospensione programmata;
ee) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
ff) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

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

a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
h) tempo massimo di attesa agli sportelli;
i) tempo medio di attesa agli sportelli;
j) accessibilità al servizio telefonico;
k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
l) livello del servizio telefonico;
m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale;

SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 Sportelli fisici

Il Gestore mette a disposizione dei propri Utenti degli sportelli fisici, presso i quali è possibile chiedere informazioni, sottoscrivere e disdire contratti, presentare reclami, richiedere rettifiche di fatturazione, rateizzazione dei pagamenti, preventivazioni ed esecuzione di lavori e allacciamenti idrici, attivazioni, disattivazioni, volture, subentri nella fornitura, verifiche del contatore e del livello di pressione.
Il Gestore garantisce il servizio a tutti gli Utenti che si troveranno nei locali allo scadere dell'orario di apertura.
Il Gestore pubblica in bolletta e sul proprio sito internet, parimenti ai numeri utili di contatto, l'elenco, l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli.
In casi particolari si rende disponibile a concordare con l'Utente appuntamenti personalizzati in orario di lavoro.

3.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici

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

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

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

3.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza

Il Gestore garantisce agli Utenti un **servizio telefonico** (Servizio Clienti) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito anche da telefono mobile) è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet. Il personale di sportello telefonico è tenuto a identificarsi. Il numero verde di AST 800 684 846 è attivo dal lunedì al venerdì 8.00-13.00, martedì e giovedì 14.30-17.30 ed il sabato 8.30-12.30 (giorni feriali).
Il servizio telefonico è a disposizione per:

- Operazioni contrattuali di voltura e riattivazioni;
- Disattivazione fornitura;
- Informazioni su contratti, bollette, rettifiche letture e consumi;
- Informazioni su orari di servizio;
- Invio autolettura;

- Domiciliazione bollette;
- Reclami;
- Richiesta di verifica del misuratore e verifica del livello di pressione.

Il numero verde e gli orari di apertura degli sportelli sono riportati in bolletta e sul sito.
Il sito internet di AST (www.acquatoano.it) consente all'Utente di ottenere sia le informazioni generali relative al servizio, sia quelle personalizzate mediante accesso all'area riservata; è inoltre possibile inoltrare specifiche richieste, presentare reclami, fornire l'autolettura.
Dal sito è possibile inoltre scaricare la Carta dei Servizi, il Regolamento, modulistica, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche quali richiesta di preventivi per lavori, allacciamenti idrici, richiesta di volture, riattivazioni, disdette, presentazione reclami.
È possibile inoltre gestire pratiche anche via fax, posta elettronica, posta, a cui il Gestore darà ugualmente seguito, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino informazioni fondamentali.

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

3.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni
Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute ad uno dei recapiti riportati in bolletta *entro 30 giorni* dalla data di ricevimento (v. definizione nel Glossario) delle stesse. Tutte le risposte fornite dal Gestore devono riportare il riferimento alla richiesta scritta inoltrata dall'Utente e l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.
Il Gestore veicola le informazioni salienti attraverso la fattura (sezioni "Comunicazioni all'Utente" e "Informazioni") e con il tempestivo aggiornamento del proprio sito web.

3.6 Procedure di reclamo
Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento del Gestore.
Nell'home page del sito internet di AST o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.
Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.
È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore stesso, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio della risposta da parte del Gestore:

a) nome e cognome;

b) indirizzo di fornitura;

c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

d) servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Per tutti i casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo. Particolarmente utile è l'indicazione da parte dell'Utente di un recapito di telefonia mobile e/o un indirizzo di posta elettronica.
In tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall'Utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, il Gestore la classifica sempre come reclamo scritto. Non verranno classificati, ma semplicemente allegati alla prima richiesta i casi di sollecito o di reiterazione di una segnalazione scritta già inviata, qualora siano stati trasmessi entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

3.7 Risposta motivata ai reclami scritti
Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti pervenuti ad uno dei recapiti riportati in bolletta *entro 30 giorni* dalla data di ricevimento (v. definizione nel Glossario) delle stesse. In caso di esecuzione oltre il termine riportato, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".
Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto, l'elenco della documentazione allegata e informazioni contrattuali (il servizio, la tipologia di uso, per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata).
Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore comunica gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'Utente la tutela dei propri diritti.
Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste al precedente art. 3.6.
In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui paragrafo 3.6., ovvero ad un'Associazione di Consumatori nel caso in cui il reclamo sia stato dalla stessa inviato. In entrambi i casi nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e all'indennizzo automatico di cui agli Allegati 1 e 2.
In relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il Gestore:
a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e all'indennizzo automatico di cui agli Allegati 1 e 2;
b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, se 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 tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico**.**

SEZIONE II - AVVIO E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.8 Tempo di preventivazione lavori ed allacciamenti idrici

I lavori necessari all'erogazione del SII all'Utente finale mediante il collegamento a impianti esistenti rispondono alle due seguenti tipologie:

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

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

Sono escluse dalla suddetta classificazione interventi previsti su nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione, oggetto di interventi previsti nel Contratto di affidamento Regolatore/Gestore, che sono tutti quelli che non derivano da richieste dell'Utente finale.
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, come riportato nei successivi punti.
La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (telefono, posta, posta elettronica, sportello fisico, form web), e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.
Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.
I tempi di preventivazione si differenziano come segue e, di norma, è necessario un sopralluogo tecnico preliminare in presenza dell'Utente/richiedente.

I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

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

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni della rete idrica. In tal caso ne viene data comunicazione all'Utente/richiedente nei tempi previsti per la preventivazione.
Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente/Utente della ricevuta di avvenuto pagamento, della completa esecuzione dei lavori a cura del richiedente/Utente nonché della presentazione di altra documentazione richiesta dal Gestore.

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.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica deve contenere le seguenti informazioni:

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

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica deve inoltre contenere almeno:

a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione';
b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
c) i dati identificativi del richiedente;

d) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
f) la data di invio del preventivo al richiedente;
g) la tipologia e la sotto-tipologia d'uso;
h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente documento, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel il regolamento del servizio;
j) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
k) 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;
l) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
m) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
n) la durata di validità del preventivo, che non può mai essere inferiore a tre mesi;
o) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

3.9 Tempo di esecuzione lavori ed allacciamenti idrici

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del richiedente/Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore
I tempi standard di esecuzione sono differenziati a seconda della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione.
I tempi massimi di esecuzione da parte del Gestore sono i seguenti:

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

Si precisa che gli standard sono da considerarsi al netto delle autorizzazioni di competenza di soggetti diversi dal Gestore e che possano condizionare le tempistiche di azione dello stesso.
Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi a cura del Gestore, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del richiedente/Utente.
Il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'Utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.
Ogni allacciamento idrico deve essere dotato di misuratore sul punto di consegna, anche nel caso di allacciamento per uso antincendio, ove l'acquedotto riesca a soddisfare le richieste dell'Utente in termini di portata e/o pressione determinando così la misurazione e la fatturazione a parte dei relativi consumi.

Qualora l'allaccio uso antincendio sia esistente e sprovvisto di misuratore, è solitamente previsto un contratto "a forfait" calcolato sulla base del numero di bocche antincendio dell'impianto servito. In questi casi è facoltà del Gestore, sulla base del prezzario in vigore, proporre l'installazione gratuita del misuratore a fronte della sottoscrizione da parte dell'Utente di un preventivo tecnico e del relativo contratto di fornitura con misuratore. Rimangono a carico dell'Utente gli eventuali adeguamenti dell'impianto interno ed il manufatto di alloggiamento.

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

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.
Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è invece il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.
La richiesta di attivazione/riattivazione deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (telefono, posta, posta elettronica, sportello fisico, form web), e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

I tempi massimi garantiti dal Gestore sono:

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

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento degli stessi.
Qualora l'attivazione della fornitura sia richiesta a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, la data di ricevimento di quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.
Il Gestore definisce con l'Utente finale l'appuntamento concordato per la attivazione/riattivazione.
Il Soggetto subentrante non dovrà essere gravato da oneri pregressi.

3.11 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

È il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.
L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.
Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato è compreso).

3.12 Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente.
Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è pari a 5 giorni lavorativi.
La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente entrante, purché integrata da idonea documentazione che ne attesti la titolarità (ad esempio, la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014).
Il richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

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. L'autolettura dovrà essere opportunamente validata dal Gestore.
I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza. Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale verrà eseguita la voltura:

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

Il Gestore pertanto provvede a:

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

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.
Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

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

In questi casi, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore, rispettivamente, dell'autocertificazione nel caso a) o dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nel caso b).

3.13 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'Utente stesso per una disattivazione posticipata nel tempo.
La richiesta di disattivazione deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (telefono, posta, posta elettronica, sportello fisico, form web), e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.
Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.
Nel caso in cui il contatore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato ai sensi dell'art. 3.8.
Qualora la disattivazione della fornitura sia richiesta a decorrere da una data successiva a quella di richiesta, la data di ricevimento di quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.
Il Gestore definisce con l'Utente finale l'appuntamento concordato per la disattivazione.

3.14 Morosità

3.14.1 Definizione dello stato di morosità

La morosità dell'Utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'Utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura.
Il soggetto in stato di morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura: singolo fruitore, Amministratore in caso di fornitura condominiali. Legali rappresentanti per forniture di aziende, ecc..
All'Utente finale subentrante non può essere attribuita alcuna morosità pregressa salve le eccezioni previste dalla legge.

3.14.2 Sollecito bonario di pagamento

1. In caso di mancato pagamento della bolletta, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della stessa il gestore può inviare al cliente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora evidenziando:

i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura;

c) le modalità, con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo;
e) i recapiti del gestore ai quali il cliente può comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

3.14.3 Procedura per la costituzione in mora

La procedura di costituzione in mora può avvenire solo dopo aver inviato al cliente il sollecito di pagamento.
Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione di costituzione in mora un avviso indicante che gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). In tale avviso il Gestore deve dare evidenza che qualora il Cliente voglia eccepire la prescrizione in relazione ai suddetti importi, risulta necessario che il medesimo comunichi tempestivamente la propria volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura.
La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto (purché il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo), relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali superiori ai 50 euro o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.
La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'Utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente,

pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);

b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
c) il termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
    - la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte del cliente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento;
    - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente;
d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano;
f) le modalità con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
g) le modalità e le tempistiche con cui l'Utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura precisando i termini per concordare un appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso (qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile) e indicando la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di residenti qualora il gestore non disponga di tali informazioni;
h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
i) i casi il cui l'Utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
j) i recapiti ai quali l'Utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
    - è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza, ovvero è stato inviato un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali superiori a 50 euro;
    - è parzialmente errata in quanto si tratta di una utenza non disalimentabile ovvero utenza a "*Uso pubblico non disalimentabile*".

Il termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare, fatto salvo la richiesta di un piano di rateizzazione da parte dell'Utente finale (come sotto meglio specificato), i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte del cliente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.
Oltre agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, il gestore potrà richiedere:

- ai clienti finali non disalimentabili, unicamente i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora, nonché gli interessi di mora, calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso legale maggiorato del 5%;
- ai clienti finali domestici residenti diversi dai non disalimentabili: in aggiunta a quanto riportato al precedente punto, unicamente i costi sostenuti per l'intervento di limitazione della fornitura (incluso il costo del limitatore) i costi di sospensione/disattivazione della fornitura oltre a quanto sostenuto per la successiva riattivazione/ripristino in seguito al pagamento delle somme dovute.

3.14.4 Rateizzazione degli importi

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

L'Utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.
In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso legale maggiorato del 5%;
b) il beneficio di rateizzazione decade e l'Utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
c) decorso il termine di cui sopra senza che l'Utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità previste, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nella normativa e riportate nei paragrafi successivi, senza fornire ulteriore preavviso all'Utente finale medesimo, come indicato nel piano di rateizzazione concordato.

3.14.5 Comunicazione dell'avvenuto pagamento

L'Utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare:

- Sede di Toano – Corso Trieste, 65;
- Via Fax 0522.1841895
- Via mail ast@comune.toano.re.it
- Tramite telefonata al 0522.1845189 o numero verde 800.684.846 (dal fisso, gratuito)

La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 6.1, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'Utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

3.14.6 Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura

La sospensione ed eventuale disattivazione della fornitura dell'Utente finale non potrà in alcun caso Interessare le utenze a "Uso pubblico non disalimentabile" e le utenze a "Uso domestico residente" beneficiari del bonus sociale idrico e potrà essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

a) avvenuta costituzione in mora dell'Utente finale moroso;
b) avvenuta escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
c) avvenuta decorrenza dei termini entro cui l'Utente finale avrebbe dovuto saldare i pagamenti pregressi insoluti senza il medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore secondo le modalità indicate nella costituzione in mora o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di morosità di utenti finali domestici residenti disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

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

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti disalimentabili:

g) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo cliente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
    - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore restano a carico del gestore;
    - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;

h) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
    - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico del cliente in base a quanto previsto dal prezziario in vigore;
    - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni indicate ai precedenti punti a), b), c), d), e), la procedura descritta al precedente punto h) trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose a eccezione di quelle non disalimentabili che:

- non abbiano provveduto (nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione) a 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;
- risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo "Procedure per la costituzione in mora".

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

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

In aggiunta a quanto previsto in merito ai criteri di sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'Utente finale, in caso di morosità di utenze condominiali, il gestore:

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

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

- qualora decorso il termine indicato nella costituzione in mora per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti 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;
- nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato e i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

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

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, 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.
In caso di morosità del cliente domestico residente non disalimentabile il gestore potrà procedere alla sola limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire almeno il quantitativo minimo vitale) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

a. il gestore ha provveduto a costituire in mora l'Utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;
b. il gestore vanti un credito nei confronti dell'Utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
c. siano decorsi i termini, per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti senza che l'Utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore secondo le modalità sopra descritte o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione secondo le modalità sopra descritte.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un Utente finale non disalimentabile ossia clienti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e utenze a uso pubblico non disalimentabile.

3.15 Verifica tecnica sui contatori

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche esclusivamente sul contatore installato dal Gestore del SII per l'attivazione del contratto di fornitura e destinato alla contabilizzazione dei volumi da fatturare, in quanto di proprietà pubblica e soggetto alle attività di manutenzione di competenza esclusiva del Gestore.
L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della protezione del contatore dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura. In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al numero verde di Pronto Intervento 800 629 009 (attivo 24 ore su 24). In caso di anomalie, anche potenziali, l'Utente potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi ai nostri operatori presso gli sportelli, lo sportello web o al numero verde 800 684 846. Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.
La richiesta di verifica deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (telefono, posta, posta elettronica, sportello fisico, form web), e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.
Entro 10 giorni lavorativi, decorrenti dal ricevimento della richiesta presentata dall'Utente, il contatore sarà rimosso ed inviato ad un laboratorio metrico autorizzato.
Al posto del contatore rimosso il Gestore installa un nuovo contatore conforme alla normativa vigente
L'attività di rimozione del contatore oggetto di verifica e la contestuale installazione deve essere eseguita in presenza dell'Utente o suo delegato, a seguito dell'appuntamento concordato.
Il Gestore trasmetterà all'Utente l'esito della verifica entro 30 giorni dalla sua ricezione da parte del laboratorio metrico.
Qualora il contatore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale.
Qualora il contatore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione del contatore sono a carico del Gestore, il quale provvede altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.
Il D. Lgs n. 22 del 2/2/2007, il D.M. 30/10/2013, n. 155 e il D.M. 21/04/2017 n. 93 fissano i limiti di tolleranza.
L'Utente finale è responsabile della buona conservazione del contatore e dell'integrità dei sigilli.

3.16 Prelievo abusivo

L'Utente deve usare la massima diligenza affinché siano preservati da manomissione e danneggiamenti gli impianti e gli apparecchi di proprietà e/o competenza del Gestore al servizio della propria fornitura.

Usufruire del servizio idrico integrato in assenza di regolare contratto di fornitura ovvero allacciarsi abusivamente alla rete idrica (o riallacciarsi autonomamente a seguito di una sospensione della fornitura o di un distacco) è un illecito.
E' vietato manomettere, spostare, modificare le derivazioni e gli allacciamenti o parte di esse senza il preventivo assenso del Gestore, che è il solo soggetto titolato alle attività di installazione e rimozione del misuratore.
La manomissione volontaria dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del misuratore, possono dare luogo alla sospensione immediata dell'erogazione della fornitura, alla risoluzione del contratto di fornitura, all'applicazione di un addebito per prelievo abusivo, così come indicato sul sito internet aziendale e suo Contratto di fornitura, e/o all'avvio di azione giudiziaria contro l'Utente.

3.17 Verifica del livello di pressione
Per le modalità di richiesta della pressione di rete si rimanda alla sezione I della presente Carta dei servizi, dedicata al Rapporto con gli Utenti.
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.
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.
Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione.
In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.
Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione pari a 10 giorni lavorativi.
Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.
Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa.
Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica stessa.
Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.
Il Gestore, dandone comunicazione agli Utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII**.**

3.18 Appuntamenti concordati
Il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento definendo data e ora di inizio e di fine della fascia di puntualità, nella quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.
Il Gestore è tenuto a fissare l'appuntamento con l'Utente, o con il richiedente laddove diverso dal primo, per tutte le prestazioni che comportino verifiche tecniche e/o l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.

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

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

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni lavorativi.

Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito per lo standard.
Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
La fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

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

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto è in grado di:

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

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti s*tandard di erogazione del servizio di pronto intervento:*

- *tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento* (CPI): *inferiore a 120 secondi.*

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

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente punto si considerano le chiamate degli Utenti finali che:

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

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

- *tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore*.

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

Trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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

RECAPITO TELEFONICO

*Il **Pronto Intervento** per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde **800 629 009.***

- Per il servizio di acquedotto:

le attività e le modalità di intervento previste si riferiscono solo a reti e impianti affidati al Gestore del SII.
AST mette a disposizione risorse organicamente disposte sul territorio gestito per dare immediata risposta agli interventi in caso di pericolo per la saluta umana dovuto alla qualità dell'acqua in erogazione o di necessità di messa in sicurezza stradale.
Se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
Nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli Utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.

- Per il servizio di fognatura e depurazione:

le infrastrutture in gestione sono fognature (miste), sollevamenti, scolmatori e impianti di depurazione.
Sono invece esclusi dal servizio le caditoie, essendo manufatti di pertinenza dell'infrastruttura stradale, le tombinature stradali e i fossi di scolo, fatti salvi i casi in cui ci siano convenzioni/atti specifici fra il Comune e il Gestore.

I tempi d'intervento sono:

- 3 ore per la messa in sicurezza dell'infrastruttura nel caso di "guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria" oppure "avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni o rigurgiti fognari".
- 24 ore per l'avvio degli interventi di ripristino della piena funzionalità.

Se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
Nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli Utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.
Le modalità di informazione in merito all'interruzione del servizio possono essere: stampa, web, telefonia e volantinaggio.

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

3.20 Servizio di lettura dei consumi e definizioni di fatturazione

Rilevazione dei consumi
La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII, delibera 218/2016/R/idr), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 155/2013.
La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente, opportunamente validate dal Gestore. In assenza di entrambi i dati di cui sopra, per la fatturazione vengono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate in bolletta.

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

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

- ad indicare chiaramente nelle bollette a saldo che le letture di riferimento sono effettive.

L'Utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dello stesso l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.
Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura:

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

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

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

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

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente un avviso del tentativo fallito, con indicazione della possibilità e modalità per effettuare l'autolettura.
Nel caso in cui, in sede di lettura il misuratore risulti manomesso, o emerga un'anomalia di funzionamento, compresa la rimozione del sigillo di garanzia apposto dal Gestore, i consumi saranno stimati in base a quelli rilevati in analoghi periodi precedenti o, nel caso in cui non esistano rilevazioni, in base ai consumi medi registrati per la tipologia contrattuale d'appartenenza o al valore presunto pattuito nel contratto di fornitura e sarà calcolato in base alla media giornaliera dei consumi idrici (1/365).
Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di lettura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente la disponibilità dei tali dati.
L'Utente si assume l'impegno di fornire l'autolettura su esplicita richiesta del Gestore nel caso siano trascorsi almeno 300 giorni dalla data dell'ultima lettura/autolettura disponibile.
L'Utente è responsabile della custodia del contatore e della cura e manutenzione del manufatto di alloggiamento dello stesso, al fine di assicurane la protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

Definizioni di fatturazione

a) Modalità di addebito e fatturazione: la fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui alla successiva lett.. c), rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:
   1. dati di lettura (intesa come la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore);
   2. in assenza di dati di cui alla precedente n.1, dati di autolettura (intesa come la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore).
   3. in assenza di dati di cui ai precedenti n. 1 e 2, dati di consumo stimati.

b) Tempo per l'emissione della fattura: il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore. Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui alla successiva lettera e). 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.

c) Periodo di riferimento della fattura: il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui alla successiva lettera d).
   Tale ultimo vincolo non viene applicato con riferimento:
   a. alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
   b. alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
   c. alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita

d) Periodicità di fatturazione: il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:
   1. N° 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
   2. N° 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
   3. N° 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
   4. N° 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

e) Fattura di chiusura del rapporto contrattuale: in caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il periodo di riferimento della fattura di chiusura va dal primo giorno successivo al periodo cui è riferita l'ultima fattura emessa di conguaglio al giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi, a restituire il deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito e ad erogare all'Utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.

f) Consumo anomalo: Il consumo è ritenuto anomalo quando i valori espressi sono pari o superiori al doppio di quelli medi indicati nell'ultima rilevazione effettuata, oppure, nel caso di consumi condizionati da variabilità stagionali (es. utenze turistiche), pari o superiori al doppio di quelli rilevati nello stesso periodo dell'anno precedente. Il Gestore potrà utilizzare il proprio sistema di valutazione del consumo anomalo purché rispettoso dei riferiti standard. Tali consumi possono essere imputati a malfunzionamento del contatore, a perdite post contatore e a manomissione

dei sigilli del Gestore e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore (di proprietà e/o competenza del Gestore) e sono ritenuti tali solo qualora venga accertata una delle summenzionate condizioni.

g) Periodo di ricostruzione dei consumi: tempo intercorrente tra l'insorgere del guasto e la sua riparazione.
h) Termini per i pagamenti: il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'Utente finale.

3.21 Applicazione della tariffa

Contenuti e determinazione tariffaria

La tariffa del servizio idrico è regolata a livello nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), e, a livello locale, dagli Enti di Governo d'ambito (EGA).
L'Autorità ha, tra gli altri, il compito di definire le componenti di costo e di predisporre e rivedere periodicamente il metodo tariffario per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato e di approvare le tariffe proposte dal soggetto competente.
Attraverso le tariffe fatturate in bolletta vengono coperti i costi operativi (costi sostenuti per gestione operativa degli impianti, i costi del personale, etc.) e i costi di investimento (costi relativi alla manutenzione delle reti e degli impianti, necessarie per mantenere la loro funzionalità nel tempo, nonché quelli per la realizzazione dei nuovi impianti laddove necessari).

La tariffa è predisposta dagli Enti di governo dell'ambito, e trasmessa all'Autorità per l'approvazione, sulla base delle informazioni trasmesse dai gestori che comprendono, tra le altre:

- il programma degli interventi (PdI);
- il piano economico finanziario (PEF), che esplicita il vincolo ai ricavi e il moltiplicatore tariffario che ciascun Gestore dovrà applicare in ciascun anno, fatta salva la possibilità di eventuali aggiornamenti;
- la Convenzione di Gestione;
- una relazione di accompagnamento che ripercorra la metodologia applicata;
- gli atti deliberativi di predisposizione tariffaria ovvero di approvazione dell'aggiornamento del piano economico-finanziario.

Articolazione tariffaria

Con la Delibera n. 665/2017/R/idr (TICSI) L'Autorità di Regolazione Energia Reti ed Ambiente (ARERA) ha introdotto una normativa a livello nazionale sull'articolazione tariffaria del servizio idrico integrato e gli Enti di Governo dell'Ambito (EGA) devono applicare questa normativa definendola a livello locale a decorrere dal 1 gennaio 2018.
Con tale provvedimento, ARERA ha inteso perseguire i seguenti obiettivi:

- Riordino complessivo della struttura tariffaria del Servizio Idrico Integrato applicata all'utenza finale
- Definizione di criteri e regole omogenee su scala nazionale
- Fissazione di scadenze per la deliberazione degli Enti di Governo d'Ambito delle nuove strutture tariffarie

Ai fini della definizione dell'articolazione tariffaria, il TICSI, individua le seguenti sotto-tipologie d'uso:

- CATEGORIE DI UTENTI DOMESTICI
  - Uso domestico residente
  - Uso domestico non residente
  - Uso condominiale

La struttura dell'articolazione tariffaria per le utenze domestiche prevede:

Quota variabile

Servizio di acquedotto: la quota variabile è articolata per fasce di consumo, distinguendo:
- una fascia di consumo annuo agevolato (determinata con il criterio pro capite);
- una fascia a tariffa base;
- due fasce di eccedenza cui applicare tariffe crescenti.

Servizio di fognatura e depurazione: la quota variabile e proporzionale al consumo ma non articolata per fasce.

Quota fissa: è indipendente dal consumo, non articolata per fasce, suddivisa per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

- CATEGORIE DI UTENTI NON DOMESTICI
  - Uso industriale
  - Uso artigianale/commerciale
  - Uso agricolo/zootecnico
  - Uso pubblico disalimentabile
  - Uso pubblico non disalimentabile
  - Categoria altri usi (a discrezione degli EGA)

  Rispetto alla struttura tariffaria per l'uso domestico, non è prevista la fascia a tariffa agevolata.

In particolare con riferimento all'utenza domestica, la delibera 665/2017/R/idr prevede che a decorrere dal 1 gennaio 2018 venga introdotto, al fine della determinazione dei corrispettivi tariffari per il settore idrico integrato (per la prima volta soggetti ad una unica disciplina a livello nazionale) un criterio pro capite, in funzione del numero di componenti dell'utenza domestica.

Le tariffe del Servizio Idrico Integrato comprendono anche le componenti tariffarie perequative UI, definite dall'Autorità, che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri Utenti e sono destinate rispettivamente:
- la componente UI-1, alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici;
- la componente UI-2, per la promozione della qualità contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;
- la componente UI-3, alla copertura dei costi del bonus acqua. Questa componente è applicata alla sola quota variabile di acquedotto, a tutte le utenze diverse da quelle che beneficiano del bonus;
- la componente UI-4, alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche.

Ogni variazione tariffaria è determinata dall'Agenzia ed approvata con la metodologia precedentemente descritta. Le variazioni tariffarie sono trasmesse agli Utenti con comunicazioni in fattura e sul sito web del Gestore.
Nel sito web aziendale è inoltre disponibile una pagina che riporta una tabella riepilogativa dei costi delle prestazioni che l'Utente può richiedere al Gestore e che determinano un addebito in fattura.

3.22 Fatturazione

La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr e provvedimenti conseguenti.
Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio; lo stesso vale per eventuali conguagli.
L'emissione della bolletta è garantita entro un tempo non superiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione.

3.23 Modalità e strumenti di pagamento

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.
Il Gestore garantisce all'Utente modalità di pagamento il più possibile differenziate; tali modalità sono chiaramente indicate in bolletta, nella quale sono specificate altresì le forme di pagamento che non prevedono oneri a carico dell'Utente.
Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.
Il termine per richiedere la rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta.
Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

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

3.24 Interessi di mora

In caso di ritardato pagamento delle bollette, è prevista l'applicazione degli interessi di mora stabiliti dal contratto ed indicati in bolletta.
In applicazione del principio del Buon Pagatore, agli Utenti che negli ultimi due anni hanno sempre provveduto regolarmente al pagamento delle bollette, si applica, per i primi 10 giorni di ritardo, il tasso di mora nella misura minima del solo tasso di interesse legale.

3.25 Rettifica di fatturazione

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

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

il Gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente a fronte di verifiche e controlli.
Il tempo massimo per la rettifica di fatturazione è pari a 60 giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita con rimessa diretta o portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.
Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, *in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorn*i dalla data di ricevimento (v. definizione nel Glossario) della stessa.
Tutte le risposte dovranno riportare:

a. il riferimento alla rettifica di fatturazione ricevuta;
b. l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti;

c. l'esito della verifica, ed in particolare 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 e la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
d. nel caso in cui l'Utente finale comunichi nella richiesta un'autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata un'autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
e. l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'Utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
f. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione

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

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

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

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

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

Forme sostitutive del deposito cauzionale sono rappresentate da:
- domiciliazione bancaria e postale;

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

Il valore del deposito cauzionale applicato è pubblicato nel sito internet del Gestore. Gli importi massimi richiesti sono:
a. per utenze domestiche singole e non domestiche, pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
b. per utenze domestiche singole e non domestiche, pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
c. per utenze domestiche condominiali, pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli Utenti sottesi all'utenza condominiale stessa e definiti in base a uno dei metodi indicati nei punti precedenti

Il Gestore applica gli importi nel seguente modo:
- 50% all'atto della sottoscrizione del Contratto di fornitura;
- 50% rateizzato in due bollette a decorrere dalla prima utile successiva alla sottoscrizione del Contratto.

3.29 Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico

Il Gestore, ricevuta dal Comune la comunicazione di ammissione dell'Utente all'erogazione del bonus sociale idrico:

a) svolgerà le verifiche di cui all'art. 13 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera; erogherà il bonus sociale idrico:
   1. per gli Utenti indiretti, entro sessanta giorni dalle verifiche di cui alla lett. a), mediante l'erogazione di un contributo *una tantum*, versato con accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con assegno circolare non trasferibile. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione;
   2. per gli Utenti diretti, nella prima fattura utile, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;

b) nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale, liquiderà la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione;

c) garantirà separata evidenza contabile dell'ammontare del bonus sociale idrico e fornirà all'Autorità, all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e alla CSEA le informazioni di cui all'Art. 12 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;

d) calcolerà l'ammontare effettivo del bonus sociale idrico, secondo le modalità stabilite dall'Arera;

e) aggiornerà l'ammontare *pro capite* del bonus sociale idrico in coerenza con l'aggiornamento della tariffa agevolata e delle tariffe di fognatura e depurazione, erogando l'eventuale componente a conguaglio all'Utente domestico residente diretto a far data dall'applicazione della nuova tariffa agevolata e delle nuove tariffe di fognatura e depurazione e all'Utente indiretto a decorrere dalla data di rinnovo del bonus;

f) riconoscerà il bonus sociale idrico integrativo disposto dall'ATERSIR, agli Utenti diretti, in bolletta, mediante l'applicazione di una componente tariffaria compensativa, espressa in euro, e agli Utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo *una tantum*, riconosciuto con le modalità concordate dal Gestore con l'ATERSIR;

g) inserirà nel documento di fatturazione nel quale venga riconosciuta la compensazione per la fornitura idrica intestata all'Utente diretto la seguente dicitura: "La Sua fornitura è ammessa al bonus sociale idrico ai sensi del d.P.C.M. 13 ottobre 2016. Il periodo di agevolazione è dal … al …. La richiesta di rinnovo, qualora se ne verifichino le condizioni, deve essere effettuata entro …";

h) terrà un registro, disponibile su apposito supporto informatico, con le informazioni e i dati concernenti l'erogazione del bonus sociale idrico e dell'eventuale bonus sociale idrico integrativo agli Utenti diretti e indiretti e adempiere agli altri obblighi informativi e di scambio dei dati di cui all' allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera.

Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di rinnovo, salvo che l'Utente presenti al Gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni, come previsto dall'art. 3, c. 6, del TICSI. In tal caso, il Gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza all'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSI. L'autocertificazione presentata dall'Utente deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. n. 445/00, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporta una modifica della condizione di disagio economico e sociale.
L'Utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo ISEE, che nel corso del periodo di agevolazione divenga Utente diretto non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

4 GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

4.1 Continuità del servizio
Il servizio idrico integrato è garantito 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno.
Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.
La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Le cause di interruzione del servizio possono essere:

1. Pronto intervento:
    a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
    b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
    c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
    d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti);
2. Interventi programmati;
3. Cause di forza maggiore;
4. Caso fortuito
5. Interventi non programmati come rotture accidentali imprevedibili
6. Crisi quali-quantitativa.

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

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

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

4.4 Tempo di preavviso per interventi programmati
Con interruzioni della fornitura idrica superiori ad un tempo pari a 24 ore (salvo diversa indicazione più restrittiva prevista dal disciplinare), il Gestore ne dà preavviso agli Utenti interessati dall'interruzione con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (in relazione al numero di Utenti coinvolti e/o alla vastità del territorio interessato):

i. mezzi stampa;
ii. mezzi radiotelevisivi locali;
iii. automezzi muniti di altoparlanti;
iv. volantinaggio;
v. sito internet;
vi. avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
vii. avviso diretto agli Utenti mediante sms/mail/whatsapp.

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

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

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

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

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura si misura, in ore, dal momento in cui viene avvisato ciascun Utente finale al momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Esplicitazione del contenuto minimo del preavviso

- Data e ora inizio interruzione, durata interruzione (coerentemente con quanto stabilito dalla convenzione di servizio e dal disciplinare tecnico), esplicitazione degli eventuali servizi sostitutivi che verranno messi in atto in caso di interruzioni superiori alla durata prevista, fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 4.1.
- Indirizzi cui fare pervenire le segnalazioni, facendo riferimento alla tabella riassuntiva relativa al paragrafo 3.19 del pronto intervento.

4.5 Durata delle sospensioni programmate

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

La durata massima della singola sospensione programmata si misura, in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione programmata al momento di ripristino della fornitura, per ciascun Utente finale interessato.

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 24 ore, il Gestore attiva un sistema di fornitura alternativo per i soli usi idropotabili essenziali.
Si riepilogano di seguito gli standard specifici di qualità tecnica come definito dalla delibera 917/2017/R/idr

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

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

4.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa
La crisi idrica viene definita come:

- Qualitativa: in caso di superamento di uno o più parametri di legge previsti per il consumo umano che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità.
- Quantitativa: in caso di carenza di risorsa tale da non consentire un'erogazione regolare a tutti gli Utenti finali.

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

Tali misure possono comprendere:

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

Sulle modalità di informazione ai soggetti pubblici interessati ed agli Utenti finali si fa riferimento a quelle indicate al precedente punto 4.4.

4.7 Indicazioni per il corretto uso della Risorsa idrica

L'acqua è una risorsa limitata ed è un bene prezioso per la vita di tutto il pianeta.
Come indicato sul sito aziendale di AST, bastano alcuni semplici gesti quotidiani per risparmiarla.

Elettrodomestici:

- Utilizzare la lavastoviglie a pieno carico richiede un minor consumo d'acqua rispetto allo stesso lavaggio fatto a mano
- Utilizzare la lavatrice a pieno carico per ridurre il numero di lavaggi
- Evitare il lavaggio dei piatti sotto all'acqua corrente, in questo modo si risparmiano alcune migliaia di litri all'anno
- Confrontare, al momento dell'acquisto, i consumi previsti degli elettrodomestici: fra i diversi modelli in commercio possono esserci differenze notevoli nel consumo di acqua

Igiene personale:

- Aprire il rubinetto solo per il tempo necessario per lavare mani o denti o per fare shampoo o barba
- Preferire la doccia al bagno (per immergerci in vasca sono necessari 150 litri di acqua, per una doccia circa un terzo)

Le piante:

- Scegliere i moderni sistemi di irrigazione a micropioggia programmabili per terrazzi e giardini, sono apparecchiature che possono funzionare anche durante la notte, quando i consumi sono più bassi
- Riutilizzare l'acqua della cucina o l'acqua piovana per innaffiare le piante

L'automobile:

- Lavare l'automobile con il secchio e non con la canna, si possono risparmiare circa 150 litri d'acqua a lavaggio

Rubinetti e scarichi:

- Applicare i frangigetto ai rubinetti
- Adottare scarichi "intelligenti" per i WC, il 20% dei consumi domestici viene utilizzato in questo modo

I guasti:

- Fai riparare le perdite dell'impianto di casa. Anche piccoli guasti (rubinetto che goccia, water con acqua che fila, etc.) possono causare grandi sprechi.

5 INDENNIZZI AUTOMATICI

5.1 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 della presente Carta e sul sito internet, sono indicati gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, è prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base, pari a trenta (30) euro.

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

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

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

a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un Utente finale non disalimentabile;
b) in tutti i casi in cui in relazione ad un Utente finale domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto al comma 7.5 del testo REMSI (Allegato A alla delibera 311/2019/R/idr);
c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui all'articolo 6 del testo REMSI (Allegato A alla delibera 311/2019/R/idr).

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

a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
b) l'Utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui all'Articolo 5 del testo REMSI (Allegato A alla delibera 311/2019/R/idr);
c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il Gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui all'Articolo 3 del testo REMSI (Allegato A alla delibera 311/2019/R/idr).

Il Gestore non può richiedere all'Utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo Utente ai sensi dell'articolo 10 del testo REMSI (Allegato A alla delibera 311/2019/R/idr).

L'indennizzo automatico sarà corrisposto all'Utente con la prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico. La causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall''Autorità per l''energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell''indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell''eventuale danno ulteriore subito".

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

a. nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
b. nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art.0 della presente Carta.

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.
L'Utente finale che ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

6 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE

6.1 Informazioni da comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito

Entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di seguito elencati relativi all'anno precedente.

In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il Gestore è tenuto a comunicare:

a) per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione:

   i. il numero totale delle richieste di prestazioni;

   ii. il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il Gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nel presente documento, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto, di cui al capitolo 3, pag. 7, lettere a) e b).

   iii. il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito nel presente documento, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al capitolo 3, pag. 7, lettera c);

b) per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento di cui al paragrafo 3.18:

   i. il numero totale di appuntamenti con l'Utente finale;

   ii. il numero totale di appuntamenti con l'Utente finale, per i quali il Gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'Utente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di mancato rispetto di cui al capitolo 3, pag. 7;

c) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui ai paragrafi 3.15 e 3.17, sezione II del capitolo III, il Gestore è tenuto a comunicare il numero di richieste di verifica del misuratore e il numero di richieste di verifica del livello di pressione, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;

d) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui al paragrafo 3,15, sezione II del capitolo III, il numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e, per le prestazioni di al paragrafo 3.17, sezione II del capitolo III, il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione.

In relazione al servizio telefonico, il Gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente i seguenti dati:

   i. il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;

   ii. il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS);

   iii. il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);

   iv. il livello di servizio telefonico (LS).

In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il Gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta - reclamo scritto, richiesta scritta di informazione, richiesta scritta di rettifica di fatturazione - per:

i. reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;

ii. reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;

iii. reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui di cui al capitolo 3, pag.7**;**

iv. il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui di cui al capitolo 3, pag.7, lettera c).

Il Gestore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione, ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.
In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il Gestore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di uso e per ogni livello specifico di qualità:

i. il numero totale degli indennizzi corrisposti;

ii. l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

L'Autorità e l'Ente di governo dell'ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai punti precedenti ai seguenti fini:

i. controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento;

ii. pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

6.2 Informazioni all'Utente finale
Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni Utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.
Tutte le informazioni contenute nel paragrafo precedente sono oggetto di pubblicazione sul sito del Gestore.

ALLEGATO 1

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (come da Tabella 6 Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i.)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore[59]	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità[60]	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

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibiltà di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

ALLEGATO 2

GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:
accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
albero fonico o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore;
Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ARERA, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
call center è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del SII;
cause di forza maggiore sono intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente con sigillatura o rimozione del contatore;
codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interessi, è stato istituito con Legge Regionale dell'Emilia-Romagna 23 dicembre 2011 n. 23 "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente" art. 15 comma 4, in rappresentanza degli interessi degli utenti dei servizi, ai fini del controllo della qualità del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani presso il Consiglio d'ambito dell'Agenzia.
contatore accessibile è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
contatore non accessibile è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

contatore parzialmente accessibile è il contatore al quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della lettura in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il contatore è installato;
contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente e il Gestore del servizio;
data di invio è:

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

data di ricevimento è:

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

dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica, ATESIR, di cui all'articolo 148 comma 4 del D. Lgs. 152/06 e s.m.i.;
fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
Gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'Utente nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;
lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore;
limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;
livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente;
misuratore (o contatore) è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente atto alla misura dei volumi consegnati;
operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente;
quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente , o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente , ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
REMSI è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;
riattivazione della fornitura è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
servizio idrico integrato (**SII**) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;
sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:
- in relazione alla tipologia d'uso domestico:

- uso domestico residente;
- uso condominiale;
- uso domestico non residente;

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

subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
tipologia d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);
utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
Utente è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.