ACQUEDOTTO DI SAVONA S.p.A. – REGOLAMENTO DI UTENZA PER IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ACQUA POTABILE NEL COMUNE DI VADO LIGURE SV

Art. 1 - NATURA E MODALITÀ DELLA SOMMINISTRAZIONE – GENERALITÀ - La Società Concessionaria concede di norma erogazioni di acqua potabile col sistema a misura; le erogazioni a bocca libera sono esclusivamente per il servizio di estinzione di incendi.

Le somministrazioni possono essere ordinarie e provvisorie e vengono accordate sotto l'osservanza delle condizioni del presente Regolamento e di quelle speciali che, caso per caso possono essere fissate nel contratto di somministrazione di cui al seguente art. 3.

ART. 2 - SOGGETTO CONTRAENTE - La somministrazione dell'acqua potabile è fatta al proprietario dell'immobile; può eccezionalmente essere fatta al locatario, il quale però deve produrre il nulla osta scritto del proprietario. La somministrazione dell'acqua ad uno stabile è fatta mediante la concessione di una sola presa.

ART. 3 - ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE - Per ogni singola erogazione è stipulata una scrittura privata firmata dall'utente o dal suo legale rappresentante. La spesa della scrittura è a carico dell'utente. E' pure a carico esclusivo dell'utente, qualsiasi spesa per eventuale registrazione della scrittura, nonché per imposte, tasse e contributi o canoni erariali, provinciali o comunali, sulle scritture medesime.

All'atto della stipulazione del contratto, l'utente deve per ogni allacciamento versare un contributo determinato sulla base di un preventivo redatto dalla Concessionaria.

Chi subentra nella proprietà o nella locazione di un immobile in cui è già in essere una somministrazione, deve stipulare un nuovo contratto.

Per ogni ricostruzione di allacciamento e/o di derivazione esistenti si deve versare un contributo di allacciamento.

Per le erogazioni per le quali occorra il prolungamento della condotta stradale, l'utente deve pagare un contributo di spesa commisurato alla lunghezza della diramazione ed alla sezione di pertinenza dell'utente stesso secondo quanto stabilito nell'art. 1 della Convenzione.

Analogamente si procederà per il rimborso delle spese dovute per tutte le prestazioni e per i lavori di carattere occasionale che fossero richiesti dall'utente ed eseguiti dalla Società.

Art. 4 - DURATA DEL RAPPORTO DI SOMMINISTRAZIONE - La durata normale del contratto di fornitura è di 1 anno, oltre la frazione dell'anno in corso, in modo da scadere sempre con la scadenza di fatturazione; ove un mese prima della sua scadenza non sia data disdetta scritta da nessuna delle parti, essa si intende tacitamente rinnovata per un egual periodo e così di seguito.

La rinnovazione s'intende però fatta in base alle condizioni del Regolamento che sarà vigente alla data della rinnovazione stessa. Nel caso di demolizione del fabbricato o di cessazione dell'esercizio o dell'industria o di scioglimento della locazione, può concedersi la risoluzione anticipata del contratto mediante preavviso di un mese ed a condizioni da convenire caso per caso.

Art. 5 - SUBENTRO NEL CONTRATTO - Nel caso di vendita dell'immobile, di cessione dell'esercizio o della locazione, l'utente cessante deve darne immediato avviso mediante lettera raccomandata alla Società, verso la quale continuerà ad essere responsabile degli obblighi assunti, finché il suo successore non abbia stipulato una nuova scrittura in proprio nome.

Art.6 - SPECIALI CONDIZIONI PER EROGAZIONI PROVVISORIE PER USI DIVERSI DA QUELLI DOMESTICI - Le modalità e prescrizioni relative alle erogazioni ordinarie vigono pure per le erogazioni provvisorie, le quali inoltre, sono subordinate alle condizioni seguenti:

a) la durata, da computare a mesi interi, non può essere inferiore ad un mese nè superiore a sei mesi;

b) la quantità di acqua fatturata, anche se non consumata, non può essere inferiore a 5 (cinque) metri cubi al giorno.

Art. 7 - CARATTERISTICHE ALLACCIAMENTO - Spetta alla Società determinare all'atto della concessione della presa il diametro di essa e del/i contatore/i in relazione al consumo massimo richiesto dall'utente/i e dalla Società stessa consentito/i e scegliere il luogo per la costruzione della presa per il collocamento del/i contatore/i.

Per le erogazioni ad uso industriale o comunque non per uso domestico, la Società, qualora ne conceda la fornitura, si riserva di definire condizioni particolari.

Il servizio sarà effettuato nei limiti della pressione di esercizio degli impianti acquedottistici determinata dalla quota di fondo dei serbatoi di carico dedotta la normale perdita di carico.

Art. 8 - GESTIONE E RESPONSABILITÀ IMPIANTI DI DERIVAZIONE - Gli impianti di derivazione dalla condotta di distribuzione principale sono così costituiti e conseguentemente le relative responsabilità sono così attribuite:

a) tronco di tubazione fino al limite della proprietà privata: responsabilità e relativi oneri di manutenzione a carico ed onere della concessionaria;

b) dal limite della proprietà privata al punto di consegna (contatore): responsabilità e relativi oneri di manutenzione a carico dell'utente;

c) rubinetto di intercettazione (prima del contatore): come a);

d) contatore: proprietà e manutenzione a carico della Concessionaria, custodia a carico dell'utente;

e) impianto interno e relativi accessori: proprietà e responsabilità a carico dell'utente.

Art. 9 - INTERVENTI SUGLI IMPIANTI - COMPETENZA ESCLUSIVA DELLA SOCIETÀ CONCESSIONARIA. - Tutti gli interventi, ivi compresi: verifiche, manovre, manutenzioni e riparazioni, relativi agli impianti acquedottistici e agli apparecchi di misurazione per l'adduzione dell'acqua fino al limite della proprietà privata vengono riservati in via esclusiva agli agenti della Società concessionaria e sono conseguentemente vietati agli utenti ed a chiunque altro sotto pena del risarcimento dei danni e salve le azioni penali.

Art.10 - CONTATORE – FORNITURA - La Società fornisce ed installa il contatore che rimane sempre di sua proprietà; l'utente deve rispondere della buona conservazione. Il cambio del contatore per manutenzione ordinaria viene fatto a cura e spese della Società. In ogni altro caso il cambio viene fatto a cura della Società e a spese dell'utente. In particolare si conferma che non sono comprese nella manutenzione ordinaria del contatore le riparazioni per guasti prodotti dal gelo, da abuso o da incuria, che pertanto saranno addebitate all'utente.

Art.11 - CONTATORE – COLLOCAZIONE - Il contatore di norma deve essere collocato a cura e spese della Società, in alloggiamento predisposto dall'utente, accessibile a breve distanza dalla presa, in sito non esposto al gelo, né a polvere né in prossimità di sorgenti di calore, dove gli agenti della Società possano prontamente e facilmente avere accesso in ogni tempo. Ove non fosse possibile sarà consentito ubicare il contatore in idonea nicchia.

L'utente avrà la custodia del contatore con la conseguente responsabilità anche in caso di furto.

Quando per causa imputabile all'utente la lettura del contatore non possa eseguirsi per due verifiche consecutive, la società ha diritto di sospendere l'erogazione previo ultimativo avvertimento scritto.

Art. 12 - IMPIANTI DI UTENZA - L'esecuzione e la manutenzione degli impianti di distribuzione e dei relativi apparecchi nell'interno degli stabili sono eseguiti a cura e spese e sotto la responsabilità dell'utente, il quale può valersi di persona o ditta di propria fiducia nella loro realizzazione. La Società si riserva la facoltà di prescrivere condizioni e cautele opportune nell'interesse del servizio.

Gli eventuali danni provocati dalla fuoriuscita dell'acqua in caso di rottura delle tubazioni, interne alla proprietà privata, sono a carico dell'utente.

L'utente deve inoltre installare e mantenere in costante efficienza subito dopo l'apparecchio misuratore (contatore), una idonea valvola di non ritorno o altro idoneo dispositivo atto a garantire il deflusso delle acque in un solo senso e l'isolamento dalla rete di distribuzione degli utenti fra loro e fra essa e quella del Pubblico Acquedotto, in modo da eliminare il pericolo di ritorno nelle condutture di erogazione pubblica dell'acqua utilizzata da privati.

E' vietato all'utente di collegare direttamente le diramazioni interne con apparecchi, tubazioni o recipienti contenenti vapori e acqua calda o non potabile o commista a sostanze estranee od anche solo di altra provenienza, oppure di collegare apparecchi a cacciata per latrine senza interposizione di una vaschetta aperta come pure per autoclavi, nonché tutti quegli impianti o quelle manovre che possono provocare dei ritorni di acqua nell'acquedotto. E' altresì vietato usare le tubazioni dell'acqua per messa a terra di impianti elettrici o comunque alimentati da correnti elettriche.

ART. 13 - CONDUZIONE IMPIANTO UTENTE - L'utente deve provvedere perché siano preservati dalla manomissione e da danni il contatore e gli altri apparecchi di proprietà della Società; egli è responsabile verso la Società dei danni che derivassero a detti contatori e apparecchi per fatti a lui imputabili; in tal caso è tenuto a rimborsare le spese per le occorrenti riparazioni ed eventualmente per le sostituzioni.

L'utente deve porre la massima cura nella ricerca ed immediata eliminazione di guasti e simili nelle proprie condotte interne che possano provocare dispersioni di acqua: la Società non assume in merito alcun obbligo di richiamare l'attenzione dell'utente su eventuali, anche sproporzionati, aumenti di consumo che potessero comunque essere rilevati; l'utente pertanto sarà tenuto a pagare integralmente l'acqua misurata dal contatore, indipendentemente dal tempo e modo (anche se per mezzo di dati e documenti della Società come: avvisi verbali, scritti, fatture, ecc) della sua venuta a conoscenza della dispersione di acqua.

Art.14 - CONTROLLI E VERIFICHE IMPIANTO UTENZE - La Società si riserva di far procedere in ogni tempo a mezzo dei suoi agenti, all'ispezione ed alla lettura dei contatori e alla verifica degli impianti interni, per constatare le condizioni di funzionamento e la regolarità contrattuale e di esercizio. In caso di impedimenti o di opposizioni a tali operazioni la Società può sospendere l'erogazione fino a che le medesime siano state eseguite; e ciò senza che l'utente possa pretendere compensi o indennità di sorta, o cessi di essere vincolato all'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali.

Senza pregiudizio di ogni azione civile o penale spettante alla Società e non esclusa l'azione di risoluzione del contratto, qualsiasi infrazione del disposto dei precedenti articoli o qualsiasi azione dell'utente o di chiunque altro diretta a procurargli un indebito godimento di acqua, dà diritto alla Società di sospendere il servizio fino a che ogni cosa sia ridotta nel suo stato normale e fino a che l'utente abbia soddisfatto la Società in ogni suo avere per acqua consumata, spese, danni e simili e abbia inoltre pagato, nel caso di indebito godimento di acqua, una somma a titolo di penalità.

Ciò nonostante l'utente continua ad essere tenuto all'osservanza degli obblighi contrattuali né può pretendere alcun abbuono, rimborso o indennizzo.

Art. 15 - INTERRUZIONE EROGAZIONE - La Società non assume responsabilità alcuna per le eventuali interruzioni di deflusso o per variazioni di pressione, né le potrà essere fatto alcun addebito per guasti ad apparecchi alimentati dall'acqua potabile o per danni di qualsiasi natura dipendenti da diminuzione od interruzioni della somministrazione dell'acqua o da variazioni di pressione. Quando la distribuzione dell'acqua venisse a mancare in tutto od in parte, la Società accorderà all'utente una proporzionale riduzione dei corrispettivi annui fissi per erogazioni a deflusso continuo da esso dovuti, a partire dal giorno successivo a quello della denuncia scritta e previo accertamento in contraddittorio della sospensione parziale o totale, la riduzione non è accordata quando la sospensione sia dovuta al fatto dell' utente.
All'infuori di detta riduzione la Società non potrà essere tenuta ad altro indennizzo.
Art. 16 - PAGAMENTO BOLLETTE - Il pagamento delle somme dovute alla Società deve essere effettuato dall'utente alle rispettive scadenze con le modalità stabilite dalla Concessionaria.
In caso di ritardato pagamento, dopo un preavviso di dieci giorni, la Società può sospendere l'erogazione sino a che questo sia effettuato, senza che tale sospensione liberi l'utente dai suoi obblighi contrattuali e gli dia diritto ad alcun abbuono, rimborso o indennità o senza pregiudizio dei provvedimenti di legge; in ogni caso, l'utente moroso dovrà corrispondere gli interessi moratori pari al Tasso Ufficiale di Sconto maggiorato di 3 punti, oltre al rimborso delle spese accessorie di riscossione.
Art. 17 – CONSUMO MINIMO FATTURABILE GARANTITO CIVILE ABITAZIONE - Per ciascuna erogazione a contatore dei fabbricati di abitazione, è fissato nella scrittura un consumo semestrale garantito, da pagare anche se non consumato. Questo consumo semestrale garantito è stabilito nella misura di mc. 46 per ogni famiglia abitante nello stabile.
Il calibro del contatore è fissato dalla Concessionaria in base al probabile consumo medio giornaliero e secondo le caratteristiche dei contatori per un buon impiego di questi apparecchi.
La Concessionaria si riserva di variare per motivi tecnici il calibro del contatore anche in corso di contratto.
Art. 18 - ALTRI USI - Per le erogazioni ad uso industriale o misto, o comunque non esclusivamente civile o comunale, viene fissato nella scrittura un consumo minimo garantito. Detto minimo è stabilito in accordo tra Società e l'utente all'inizio della fornitura con riserva da parte della Società di adeguare per motivi tecnici anche nel corso del contratto il calibro del contatore ed il consumo garantito.
In condizioni di particolari emergenze la Società dietro preavviso, si riserva la facoltà di ridurre o all'occorrenza sospendere le erogazioni concesse per uso industriale o comunque non esclusivamente civile.
Art. 19 – ANTICIPO CONSUMO - Il consumo minimo garantito deve essere pagato anticipato alla stipulazione della scrittura di somministrazione e sarà commisurato ad un semestre.
Il consumo effettivo viene di regola fatturato ogni sei mesi ai prezzi della tariffa vigente.
Col pagamento di tutta l'acqua consumata, l'utente viene a reintegrare per il periodo successivo, il pagamento anticipato del minimo garantito.
Art. 20 – CANONE MANUTENZIONE CONTATORE - A rimborso dell'uso e della manutenzione ordinaria del contatore, l'utente deve pagare alla Società quote periodiche come da tariffe in vigore.
Art. 21 - RILIEVO CONSUMI - Il consumo è accertato esclusivamente mediante le indicazioni del contatore rilevate dal personale della Società.
Nel caso di irregolare o mancato funzionamento del contatore per un determinato periodo di tempo, il conteggio del consumo per tale periodo si determinerà in base ad un consumo medio giornaliero uguale a quello liquidato per il periodo corrispondente dell'anno precedente, sempre ché non risulti che le condizioni di consumo siano cambiate: in questo caso e quando si tratti di nuove erogazioni, il consumo per il periodo durante il quale il contatore non ha funzionato regolarmente viene computato in base a quello medio giornaliero degli altri mesi dello stesso periodo, oppure in base al consumo del periodo successivo.
L'utente può chiedere la verifica del contatore: la spesa relativa è a suo carico se le indicazioni del medesimo a deflusso od a pressione normale non risultino errate a suo danno con la tolleranza del 5%.
Nel caso in cui tali indicazioni risultino errate a danno dell'utente, con una percentuale superiore al 5%, nulla è dovuto dall'utente al quale sarà altresì rimborsato il corrispettivo del maggior consumo corrispondente alla percentuale di errore superiore al 5% e ciò per il periodo di presunta segnalazione errata, da ritenere però in ogni caso non estendibile al periodo di fatturazione precedente.
Art. 22 - CANONI EROGAZIONI PROVVISORIE - Le erogazioni provvisorie a contatore sono fatte in base ad un quantitativo mensile preventivamente dichiarato in multipli interi di 150 mc., da pagare, anche se non consumato, in via anticipata con i canoni relativi.
L'eventuale maggior consumo accertato è pagato posticipatamente. Il prezzo dell'acqua ed il nolo del contatore sono quelli della tariffa in vigore.
Art. 23 - EROGAZIONI PER IL SERVIZIO ESTINZIONE INCENDI - Tutte le spese di costruzione e manutenzione delle bocche da incendio e relative condutture esterne ed interne sono a carico dell'utente.
La Società concessionaria eseguirà direttamente l'allacciamento sulla condotta stradale e la relativa derivazione sino al limite della proprietà.
Art. 24 - MODALITA' D'IMPIANTO E D'USO PER IL SERVIZIO ESTINZIONE INCENDI - L'Utente ha diritto di servirsi di tutta la portata ottenibile dalle bocche, esclusivamente nel caso di incendio e per le sole operazioni relative all'estinzione contro pagamento del solo canone antincendio.
Il canone antincendio corrisponde, per una bocca normale del diametro interno di 4 cm. (UNI 45), al canone di abbonamento per la fornitura di mc. 100 d'acqua alla "tariffa base" vigente.
Il canone d'abbonamento per impianti speciali antincendio comportanti derivazioni di diametro superiore, sarà definito di volta in volta.
L'apertura delle bocche fatta in ogni altra occasione senza il consenso della Concessionaria e la mancanza dell'avviso di apertura entro i termini predetti in caso di incendio, dà luogo all'applicazione di una penale pari all'ammontare di un quantitativo d'acqua di mc. 1.000 (mille) alla tariffa "base" in vigore. Il pagamento della penale non pregiudicherà comunque la facoltà della Concessionaria di interrompere la fornitura e di agire in qualunque sede per il risarcimento dei danni subiti per l'indebito prelievo.
La Concessionaria si riserva in ogni tempo il diritto di verificare con apposito contatore se vi sono perdite d'acqua dalle condutture per estinzione incendi e di addebitare all'utente ai prezzi di tariffa "base" l'importo dell'acqua che risulti perduta.
La Concessionaria si riserva la facoltà di controllare in qualunque momento gli impianti antincendio accedendo anche alla proprietà privata.
La Concessionaria sarà manlevata da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale mancata fornitura d'acqua uso estinzione di incendi nelle seguenti circostanze:
- in qualunque caso di forza maggiore che impedisca di mantenere un regolare servizio;
- in caso di sospensione dell'energia elettrica agli impianti acquedottistici a qualsiasi causa imputabile;
- in caso di rotture sulle condutture principali e in genere, di avarie sugli impianti acquedottistici;
- in caso di necessari interventi, anche programmati, sulla rete di distribuzione che comportino la disattivazione del flusso idrico. Inoltre, tenuto debito conto della consistenza degli impianti nella zona, la fornitura antincendio non dovrà comunque pregiudicare in modo sostanziale la regolare erogazione alle altre normali utenze della Concessionaria; qualora ciò avvenisse, anche in relazione alla durata dei prelievi antincendio, è in facoltà della Concessionaria, a suo insindacabile giudizio, di intervenire per regolare opportunamente l'erogazione antincendio stessa.
Art. 25 – TARIFFE - 1) Somministrazione acqua per erogazioni ordinarie.
a) Le tariffe sono quelle autorizzate dagli organi competenti (C.P.P. – C.I.P.).
b) Sono pure a carico esclusivo dell'utente: imposte, tasse, contributi, canoni erariali, provinciali o comunali in merito alla fornitura e comunque in relazione alla somministrazione dell'acqua.
2) Nolo contatore.
Le relative quote periodiche sono quelle definite dagli organi competenti (C.P.P. – C.I.P.).

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

AMBITO TERRITORIALE di SAVONA

Settembre 2026

ATO CENTRO OVEST 1 - 2

Carta aggiornata sulla base delle disposizioni di cui:

- Deliberazione 655/2015/R/IDR – Qualità contrattuale (RQSII) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 218/2016/R/IDR – Regolazione del servizio di Misura (TIMSII) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTI) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 897/2017/R/IDR Bonus sociale idrico (TIBSI) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 311/2019/R/IDR Morosità (REMSI) e successive modifiche ed integrazioni

Sommario

1 PREMESSA....6
1.1 Contenuti della Carta....6
2 PRINCIPI GENERALI....8
3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI....1
3.1 RAPPORTO CON GLI UTENTI....1
3.1.1 Sportelli fisici....1
3.1.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici....1
3.1.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza....2
3.1.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico....3
3.1.5 Procedure di reclamo....4
3.1.6 Risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione....4
3.1.7 Procedure di risoluzione alternative delle controversie....6
3.1.8 Bonus sociale idrico....6
3.1.9 Procedure di esercizio dei diritti ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679....7
3.1.10 Associazioni dei consumatori....7
3.2 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE....8
3.2.1 Tempo di preventivazione....8
3.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza....8
3.2.3 Tempo di esecuzione lavori....9
3.2.4 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura....9
3.2.5 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità....10
3.2.6 Tempo di esecuzione della voltura....10
3.2.7 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente....11
3.2.8 Verifica tecnica sui misuratori.....11
3.2.9 Verifica del livello di pressione....12
3.2.10 Appuntamenti concordati....13
3.2.11 Pronto Intervento....13
3.3 ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE....14
3.3.1 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione....14
3.3.2 Applicazione della tariffa....16
3.3.3 Fatturazione....16
3.3.4 Modalità e strumenti di pagamento....16

3.3.5 Prescrizione 17
3.3.6 Rettifica di fatturazione 18
3.3.7 Perdite occulte 19
3.3.8 Ricostruzione dei consumi 19
3.3.9 Deposito cauzionale 19
3.4 GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO 20
3.4.1 Continuità del servizio 20
3.4.2 Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) 20
3.4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) 20
3.4.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) 20
3.4.5 Livelli tecnici minimi di fornitura del servizio di acquedotto 21
3.4.6 Qualità dell'acqua erogata 21
3.4.7 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa 21
3.5 INDENNIZI AUTOMATICI 22
3.5.1 Indennizzi Automatici 22
4 GESTIONE DELLA MOROSITA' 24
4.1 SOLLECITO BONARIO 24
4.2 COSTITUZIONE IN MORA 24
4.3 RATEIZZAZIONI DEGLI IMPORTI 25
4.4 UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI 25
4.5 UTENZE CONDOMINIALI 26
4.6 UTENZE NON DISALIMENTABILI 26
4.7 ALTRE UTENZE 27
4.8 ASPETTI GENERALI 27
4.9 COSTI A CARICO DELL'UTENTE 28
4.10 INDENNIZZI 28
5 ALLEGATO 1_ STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI 29
6 (TIMSII) ALLEGATO 1bis STANDARD SPECIFICI E INDENNIZZI - Qualità Tecnica (RQTII) e Misura 32
7 ALLEGATO 2_ STANDARD GENERALI 33
8 ALLEGATO 3_GLOSSARIO 35
9 ALLEGATO 4_NUMERI UTILI 41
10 ALLEGATO 5_UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI 42
11 ALLEGATO 6_DISCIPLINARE TECNICO PER LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE

OCCULTE E MODULO DI RICHIESTA DELLE AGEVOLAZIONI.....43

1 PREMESSA

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

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

La Carta recepisce le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (di seguito "ARERA"), con particolare riferimento alle delibere 655/2015/R/IDR– Qualità contrattuale (RQSII), 218/2016/R/IDR – servizio di Misura (TIMSII), 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII), 897/2017/R/IDR - Bonus sociale idrico (TIBSI), 311/2019/R/IDR – Morosità (REMSI) e successive modifiche ed integrazioni.

IRETI S.p.A. è la società del Gruppo Iren che gestisce in modo integrato la distribuzione di energia elettrica, gas e acqua. Dal 1° gennaio 2016 sono infatti confluite in IRETI le attività prima di competenza delle società Iren Emilia, AEM Torino Distribuzione, Genova Reti Gas, Iren Acqua Gas, Acquedotto di Savona, Eniatel e Aga.

IRETI, di seguito "Gestore", è affidataria della gestione del servizio idrico integrato negli ambiti e sub ambiti di Parma, Piacenza (mediante la società Iren Acqua Piacenza S.r.l.), Genova, Savona (dove gestisce il solo servizio di acquedotto in quota parte del territorio provinciale) e altri sul territorio nazionale.

Tramite la partecipazione al 100% del capitale del gestore Acam Acque gestisce il servizio Idrico sul territorio dell'ATO Spezzino. Mediante la società operativa territoriale IREN Acqua Reggio S.r.l. (partecipata al 100% da IRETI) ha la gestione operativa del servizio idrico nel sub ambito di Reggio Emilia.

Infine, detiene partecipazioni in società che gestiscono il servizio idrico nelle province di Asti (ASM Vercelli S.p.A.), Livorno (ASA S.p.A.) e Enna (Acqua Enna S.p.A). Si specifica che nei casi di gestione separata dei servizi di cui sopra, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale, ai sensi del d.lgs. 152/06.

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

Il gestore IRETI ha conseguito le certificazioni UNI EN ISO 9001 (Qualità), UNI EN ISO 14001 (Ambiente), UNI ISO 45001 (Sicurezza).

Per ogni ulteriore informazione si rimanda ai siti www.gruppoiren.it e www.ireti.it.

1.1 Contenuti della Carta

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti finali contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nell'organizzazione del Servizio Idrico Integrato;

- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;
- definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi;
- specifica gli indennizzi all'Utente in caso di inadempienza agli obblighi da parte del Gestore contenuti nella Carta; nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nei successivi paragrafi 3.5.1 "Indennizzi automatici" e 4.10 "Indennizzi".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese dal Gestore alle utenze domestiche, non domestiche ed agli altri usi relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

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

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR, avente ad oggetto: "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII), alla deliberazione n.218/2016/R/IDR avente ad oggetto "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale, nonché alla deliberazione ARERA n.917/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), infine alle deliberazioni ARERA n. 897/2017/R/IDR (TIBSI) e n. 311/2019/R/IDR (REMSI), nonché alle loro eventuali successive modifiche ed integrazioni, intervenute da ultimo con le deliberazioni 579/2025/R/IDR e 581/2025/R/IDR.

La presente Carta del servizio è aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ATO e/o dal Gestore.

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

2 PRINCIPI GENERALI

Il Gestore nell'erogare i servizi fa propri i seguenti principi.

Eguaglianza

Tale principio garantisce il rispetto, in eguale misura, dei diritti degli Utenti e di non discriminazione verso gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

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

Particolare attenzione è prestata, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli. Si rimanda per ulteriori informazioni al sito web: www.gruppoiren.it.

Imparzialità

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

Partecipazione

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

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.

Efficacia ed efficienza

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

Cortesia

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

La redazione dei messaggi da parte del Gestore deve essere improntata alla massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli utenti.

Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura consegnato

all'Utente e nel Regolamento di utenza del servizio idrico integrato (entrambi scaricabili dal sito del Gestore www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua.html, sito valido anche per IRETI S.p.A., www.ireti.it).

Qualità e tutela dell'ambiente

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

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001) e di un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001), un Sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001).

Nel sito del gestore, www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua.html , sono riportate le indicazioni e i consigli per un corretto uso della risorsa e il contenimento dei consumi.

Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 e della normativa italiana di armonizzazione.

I dati personali vengono trattati esclusivamente per le finalità collegate al SII.

Per maggiori dettagli si rimanda al sito web: www.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html

3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI

È obbligo del Gestore il rispetto degli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero degli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio definiti dall'ARERA attraverso la regolazione della qualità contrattuale (delibera n°665/2015/R/IDR e s.m.i.) e tecnica (917/2017/R/IDR e s.m.i.).

Gli standard si suddividono in:

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

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard.

Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti, come riportati nell'Allegato 1 e 1bis. Il mancato rispetto degli standard generali (riportati nell'Allegato 2) può essere oggetto di penale da parte dell'A.T.O. e/o di sanzione da parte dell'ARERA a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti ai giorni lavorativi, al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e dello svolgimento di adempimenti a carico dell'Utente.

I termini fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non è 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.

3.1 RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1.1 Sportelli fisici

Presso gli sportelli è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del contatore e del livello di pressione.

L'elenco degli sportelli, l'ubicazione e i rispettivi orari di apertura sono riportati nell'Allegato 5, nonché sul sito internet del gestore all'indirizzo www.gruppoiren.it. Il Gestore provvede a servire tutti gli utenti che si trovano in fila allo scadere dell'orario di apertura.

È obbligo del Gestore rendere edotti gli utenti in merito ai giorni, agli orari di apertura e all'ubicazione degli sportelli, indicando i dati sia nelle bollette sia mediante pubblicazione sul proprio sito internet. In casi particolari, il Gestore deve rendersi disponibile a concordare con l'Utente appuntamenti in orario di lavoro.

3.1.2 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

fisicamente si presenta allo sportello ritirando il biglietto dal "gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

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

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio.

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

E' obbligo del Gestore ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili e le donne in evidente stato di gravidanza.

3.1.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza

Il Gestore garantisce agli Utenti un servizio telefonico (Call Center) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito anche da telefono mobile) è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00 ed è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet del Gestore all'indirizzo www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua.html (sito valido anche per IRETI S.p.A.). Il personale di call center è tenuto a fornire il proprio codice identificativo.

Il call center è 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. Tali sistemi permettono inoltre il rispetto degli standard generali di qualità dei servizi telefonici, di cui al successivo paragrafo.

Il call center fornisce informazioni e gestisce pratiche relative a: contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problematiche di fatturazione.

Il riferimento al numero verde e ai correlati orari di attivazione è riportato nell'Allegato 4, nonché sul sito internet del Gestore all'indirizzo www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua.html e nella documentazione allegata ai documenti di fatturazione. Per l'autolettura dei consumi, inoltre, è a disposizione un servizio automatico, attivo 24 ore su 24, accessibile tramite numero telefonico dedicato, mediante il quale l'Utente, inserendo il Codice Contratto riportato in fattura, può comunicare al Gestore la lettura del contatore; il riferimento al numero verde dedicato è riportato nell'Allegato 4, nonché sul sito internet del Gestore all'indirizzo www.gruppoiren.it .

L'autolettura dei consumi può essere comunicata anche tramite l'area personale del sito internet, l'App *IrenYou* e mediante l'invio di un SMS, utilizzando il numero dedicato riportato nell'Allegato 4 e sul sito internet del Gestore all'indirizzo www.gruppoiren.it.

A partire dal 1° gennaio 2027, i servizi telefonici dotati di assistente vocale devono garantire che:

a) l'utente sia sempre preventivamente informato qualora la chiamata venga gestita da un assistente vocale o trasferita allo stesso a seguito di una scelta dell'utente medesimo;

b) durante l'interazione con l'assistente vocale, l'utente possa in ogni momento chiedere di parlare con un operatore;

c) qualora l'assistente vocale non sia in grado di comprendere o di soddisfare la richiesta dell'utente, venga automaticamente attivato il trasferimento ad un operatore.

Gli indicatori relativi al tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) e al livello del servizio telefonico (LS) sono calcolati tenendo conto anche delle chiamate gestite da assistente vocale, secondo quanto previsto dalla regolazione ARERA vigente.

Oltre agli sportelli fisici ed al call center, il Gestore mette a disposizione dell'Utente ulteriori canali di contatto e di svolgimento di prestazioni, riportati nel dettaglio nell'Allegato 4.

In particolare, sono disponibili:

- indirizzi di posta elettronica per l'invio di richieste contrattuali, informazioni o reclami;
- sito Web del gestore e APP IrenYou, che consentono agli Utenti di inoltrare richieste di prestazione sia in area pubblica che in area personale riservata, nonché di consultare, in area personale, le proprie fatture e lo stato dei pagamenti;
- posta ordinaria, attraverso un recapito dedicato per l'inoltro di richieste cartacee, fermo restando il diritto del Gestore di contattare l'Utente qualora le informazioni fornite risultino incomplete.

Dal sito internet del Gestore è possibile, inoltre: reperire informazioni sul servizio, anche di carattere tecnico (es. su interruzioni del servizio), consultare le tariffe aggiornate, scaricare la Carta dei Servizi, i Regolamenti e il modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line pratiche quali richiesta di preventivi, lavori ed allacciamenti, attivazioni e disattivazioni, volture, subentri nella fornitura, richieste di appuntamenti, verifiche del misuratore e del livello di pressione.

L'applicazione per smartphone (APP) IrenYou consente all'Utente di accedere da dispositivi mobili alle informazioni personalizzate relative al proprio contratto, alle bollette e ai pagamenti, nonché di effettuare l'autolettura del contatore e altre operazioni di servizio (es. modifica indirizzo di spedizione, rinuncia all'invio delle bollette in formato cartaceo).Il Gestore, oltre alle informazioni di cui sopra, indica in modo chiaro e facilmente accessibile sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

A partire dal 1° gennaio 2027, qualora un reclamo o una richiesta di informazioni venga inviato ricorrendo allo sportello online o ai canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale, il Gestore consente all'utente di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.

Sempre a partire dal 1° gennaio 2027, a seguito della cessazione del contratto di fornitura, il Gestore mantiene attivo l'accesso all'area personale dell'utente titolare del contratto cessato per un periodo non inferiore a un anno, decorrente dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, almeno per la consultazione delle comunicazioni inviate e ricevute, ivi incluse le fatture.

Per ulteriori informazioni relative allo sportello per il consumatore energia ambiente, al servizio di conciliazione, al bonus idrico e ulteriori approfondimenti si rimanda al sito https://www.arera.it/per-il-consumatore/acqua .

Infine, il Gestore rende noti gli aggiornamenti relativi a modifiche della Carta del SII, novità normative o regolamentari con impatto diretto sull'utenza, variazioni tariffarie, condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione del servizio, eventuali iniziative aziendali e caratteristiche qualitative dell'acqua erogata, attraverso i canali di comunicazione ritenuti di volta in volta più idonei allo scopo, quali, a titolo esemplificativo, sito internet, appositi spazi in bolletta, campagne promozionali e di sensibilizzazione.

3.1.4 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 o con l'assistente vocale; questo valore, rilevato a livello mensile, deve essere inferiore o uguale a 240 secondi in almeno 10 mesi su 12.

3.1.5 Procedure di reclamo

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

Nel sito internet del Gestore o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o una modalità telematica che disponga di tracciatura per l'inoltro in forma scritta di reclami. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro sette (7) giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

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

a) nome e cognome;

b) l'indirizzo di fornitura;

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

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

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

3.1.6 Risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

Le richieste scritte dell'utente finale sono classificate, ai fini della qualità contrattuale, nelle seguenti tipologie:

- reclami scritti, comprese – a decorrere dal 1° gennaio 2027 – le richieste scritte di rettifica di fatturazione relative alla correttezza degli importi addebitati in fattura;

- richieste scritte di informazioni, aventi ad oggetto chiarimenti sulle condizioni di erogazione del servizio, sulle modalità di fatturazione, sulla regolazione vigente o su altri aspetti non riconducibili a contestazioni specifiche;

- richieste scritte di rettifica di fatturazione, fino al 31 dicembre 2026, aventi ad oggetto la contestazione puntuale di importi addebitati in fattura e trattate ai fini della qualità contrattuale secondo lo specifico standard fino alla data sopra indicata (si veda a proposito paragrafo 3.3.6.

Il Gestore risponde, per iscritto ed in modo motivato, ai reclami scritti ed alle richieste scritte di informazione entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.

Il Gestore, inoltre, fino al 31 dicembre 2026 risponde per iscritto ed in modo motivato, alle richieste di rettifica di fatturazione entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta (dal 2027 tale prestazione è accorpata al tempo per la risposta reclami). Tutte le risposte dovranno riportare:

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

Le risposte saranno di norma inviate all'Utente tramite la medesima modalità utilizzata per la ricezione della richiesta.
Con riferimento ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione la delibera ARERA 655/2015/R/IDR– Qualità contrattuale (RQSII) e successive modifiche ed integrazioni stabilisce nel dettaglio le informazioni che il gestore è tenuto a riportare nelle risposte.

A partire dal 1° gennaio 2027, la risposta motivata al reclamo scritto è articolata nelle seguenti parti, che devono presentare contenuti coerenti e consequenziali:
a) *Il Suo reclamo*, che riepiloga il problema segnalato dall'utente finale;
b) *Le nostre verifiche*, nella quale il gestore, in relazione alle possibili cause del problema segnalato dall'utente finale, indica le verifiche svolte, anche attraverso l'acquisizione di informazioni e documenti presso il gestore del servizio di fognatura e depurazione nei casi di gestione separata del SII, allo scopo di valutare la fondatezza del reclamo, e ne descrive gli esiti, allegando la relativa documentazione;
c) *Le nostre conclusioni*, nella quale il gestore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo e indica in alternativa:

- i motivi per i quali ritiene infondato il reclamo, oppure
- le azioni correttive e riparatorie che sono state o saranno adottate per risolvere il problema e le relative tempistiche;

d) *I Suoi diritti*, nella quale il gestore indica:

- qualora sia dovuto all'utente finale un indennizzo automatico ai sensi della regolazione o del contratto, i tempi e le modalità con le quali l'indennizzo sarà corrisposto, specificando che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- i recapiti ai quali l'utente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;
- le azioni che l'utente finale può intraprendere se ritiene insoddisfacente la risposta, rinviando alla pagina del proprio sito internet dove sono disponibili informazioni dettagliate sulle relative procedure, con particolare riferimento alle modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità.

Dal 1°Gennaio 2027, nella risposta al reclamo scritto relativo alla correttezza degli importi addebitati in fattura, deve essere accuratamente descritto l'esito della verifica svolta dal gestore, dando particolare evidenza al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione, qualora dovuta.

Dal 1°Gennaio 2027, la risposta a richieste scritte di informazioni riporta nell'oggetto la dicitura "*Risposta alla Sua richiesta di informazioni*" e, oltre agli elementi generali per tutte le risposte descritti ad inizio paragrafo, indica i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta previsto dal relativo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo.
Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il

medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita, secondo quanto meglio precisato al successivo punto 3.1.7.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario, nei confronti del quale trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di 30 giorni ed al relativo indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione, nei confronti della quale trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di 30 giorni ed al relativo indennizzo automatico.

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

3.1.7 Procedure di risoluzione alternative delle controversie

La conciliazione è una procedura che permette agli Utenti e al Gestore di risolvere le controversie attraverso il dialogo e con formalità e tempi certi.

Secondo quanto previsto dal "Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'autorità di regolazione per energia reti e ambiente – Testo Integrato Conciliazione" (TICO), come modificato con Deliberazione ARERA 233/2023/E/COM per la risoluzione delle controversie tra l'utente e il Gestore è obbligatorio esperire un preventivo tentativo di conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale.

L'Utente che intenda attivare la procedura di Conciliazione ARERA deve aver preventivamente presentato il reclamo al Gestore senza quest'ultimo abbia fornito risposta nel termine di 50 giorni o a seguito di risposta del Gestore ritenuta insoddisfacente. Il Servizio è gratuito.

In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, l'Utente ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso:

- le Camere di commercio, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, previa stipula di una convenzione tra l'Autorità e Unioncamere;

- organismi ADR iscritti nell'apposito elenco pubblicato sul sito web dell'Autorità;

- attraverso l'Organismo di Conciliazione Paritetica; nello specifico il Gruppo Iren ha costituito l'Organismo di Conciliazione Paritetica Iren Spa – Associazioni Consumatori Comitato Nazionale Consumatori ed Utenti (C.N.C.U.).

Per dettagli e modalità di presentazione della richiesta attraverso una Associazione Consumatori si veda il sito della conciliazione paritetica IREN https://conciliazione.gruppoiren.it/ , mentre per il Servizio Conciliazione dell'ARERA presso l'Acquirente unico si veda quanto indicato alla pagina https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.

3.1.8 Bonus sociale idrico

Il bonus sociale idrico è una misura nazionale volta a ridurre la spesa per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione delle famiglie in condizione di disagio economico e sociale.

Il bonus, previsto dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, è attuato con provvedimenti di ARERA, in particolare secondo le modalità definite dal TIBSI (Modalità applicative del bonus sociale idrico), alle cui disposizioni si rimanda per un maggiore dettaglio.

Le condizioni necessarie al momento dell'entrata in vigore della presente Carta dei Servizi, per avere diritto al bonus sono (tali condizioni potranno subire variazioni in relazione all'evoluzione della normativa):

- appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 9.796 euro, oppure
- appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro.

Inoltre, uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve essere intestatario di un contratto attivo di fornitura idrica con tariffa per usi domestici, oppure usufruire di una fornitura condominiale idrica attiva.

Ogni nucleo familiare ha diritto a un solo bonus idrico per anno di competenza.

Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico (elettrico, gas ed idrico) sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda specifica presso i Comuni o i CAF, come stabilito dal decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157.

Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (es. assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè ecc.) ed i bonus saranno erogati automaticamente agli aventi diritto.

Il bonus idrico garantisce la copertura del costo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione per un quantitativo fissato in 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. La quantità pari a 18,25 metri cubi di acqua è stata individuata dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, come quella minima necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona.

3.1.9 Procedure di esercizio dei diritti ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679

Il Gestore, in qualità di Titolare del trattamento di dati personali prevede che l'utente interessato possa inviare, per esercitare i propri diritti in materia di trattamento dei dati personali, comunicazione scritta al Titolare presso l'indirizzo fisico della sede legale o all'indirizzo e-mail appositamente predisposto e comunicato nell'informativa pubblicata sul sito internet www.gruppoiren.it/it/privacy-e-cookie-policy.html Inoltre, l'interessato potrà proporre reclamo in materia di trattamento di dati personali direttamente all'Autorità Garante.

Il Titolare provvede a fornire riscontro secondo le tempistiche definite dal Regolamento Europeo 2016/679.

3.1.10 Associazioni dei consumatori

Il Gestore e l'Ente di Governo di Ambito riconoscono l'importante ruolo a supporto dei consumatori svolto dalle associazioni. L'elenco delle associazioni dei consumatori iscritte ai sensi della legge regionale n.6 del 5 marzo 2012 è riportato al seguente indirizzo: https://www.regione.liguria.it/homepage-diritti-pari-opportunita/cosa-cerchi/tutela-del-consumatore/elenco-associazioni-consumatori-liguria.html

3.2 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.2.1 Tempo di preventivazione

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

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

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

I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

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

È previsto un unico standard per i preventivi concernenti le richieste di allacciamento idrico, allacciamento fognario ed esecuzione di altri lavori.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne è data comunicazione all'Utente 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 della ricevuta di avvenuto pagamento.

3.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

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

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso (si veda Allegato 3-Glossario).

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

- Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi);
- Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 20 giorni lavorativi;
- Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).

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

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

comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

3.2.3 Tempo di esecuzione lavori

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.
Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso (si veda Allegato 3-Glossario).
I tempi massimi di esecuzione da parte del Gestore sono i seguenti:

- Esecuzione di lavori semplici: 10 giorni lavorativi;
- Esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.
Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

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

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

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

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

I tempi massimi garantiti dal Gestore sono:

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

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

Nel caso in cui la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito.

Il Gestore ha altresì la facoltà di non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Nei casi di cui sopra, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore dell'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito, ovvero dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi il Gestore ne richieda il pagamento, in conformità a quanto disposto nel successivo paragrafo.

3.2.5 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 telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento, via casella di posta elettronica dedicata, tramite App, il sito web dedicato, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio (vedere Allegato 5).

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 disattivazione per morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato è compreso).

Per le disposizioni di dettaglio relative alla morosità si veda anche il paragrafo 4.8 (Gestione della morosità - Aspetti generali).

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

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

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso (si veda anche il paragrafo 4 – Gestione della morosità), il gestore ha facoltà di richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito, ovvero di non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Nei casi di cui sopra, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore: dell'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre

2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione come meglio descritto sopra; oppure dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto. Questo in conformità a quanto disposto nel paragrafo 3.2.5 (Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità).

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 sarà eseguita la voltura:

a) presenta apposita domanda sulla maschera web predisposta dal Gestore oppure utilizzando il canale telefonico o presentandosi agli sportelli presenti sul territorio;

b) comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;

c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;

d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore pertanto provvede a:

a) eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;

b) inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

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

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

3.2.7 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

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

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

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato ai sensi dell'art. 3.2.10.

3.2.8 Verifica tecnica sui misuratori.

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

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

La verifica del contatore è effettuata presso un laboratorio metrico autorizzato. Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore, al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

Qualora si verifichi che il misuratore sia installato in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza

dell'Utente, il Gestore dovrà proporre all'Utente medesimo un appuntamento concordato.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore ne comunica per iscritto all'Utente l'esito, garantendo un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica.

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

Qualora il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e alla sostituzione del medesimo sono a carico del Gestore.

Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati nel rispetto delle previsioni del TIMSII. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Anche qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove sia previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del contatore (10 giorni lavorativi) che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione del contatore da sottoporre a verifica.

Nei casi di controlli in contraddittorio di cui sopra, il gestore è tenuto inoltre ad inviare all'utente finale la comunicazione dell'esito della verifica del contatore nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica (30 giorni lavorativi) che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

3.2.9 Verifica del livello di pressione

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

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

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

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento come indicato sul sito internet aziendale (www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua/.html) e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

3.2.10 Appuntamenti concordati

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

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

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

- sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e/o fognario o del preventivo per l'esecuzione di lavori;
- attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore;
- verifica del misuratore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.

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

Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni lavorativi, ovvero 10 giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore o del livello di pressione (in quest'ultimo caso 7 giorni fino al 31 dicembre 2026 e 10 giorni dal 1° gennaio 2027).

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

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

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo. Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

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

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

Il preavviso minimo di 24 ore per la disdetta dell'appuntamento concordato, di cui sopra, è il tempo, misurato in ore, con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

3.2.11 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 riportato nell'Allegato 4, gratuito sia da rete fissa sia da rete mobile, con passaggio diretto ad un operatore.

Il gestore, per ogni richiesta di pronto intervento, registra nei propri sistemi informativi almeno: i dati

identificativi del punto di consegna, la data e l'istante di inizio della chiamata, l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, l'istante di fine chiamata, nonché (a partire dal 1° gennaio 2027) la data e l'ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata, in coerenza con quanto previsto dalla regolazione ARERA in materia di qualità contrattuale.

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

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

Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni concernenti le seguenti situazioni di pericolo

- fuoriuscite copiose di acqua, ovvero anche lievi ma 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.

Fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, il gestore è tenuto a effettuare - qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo - la programmazione del medesimo intervento sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.

Si specifica che le attività e le modalità di intervento di cui sopra si riferiscono solo a reti e impianti affidati al Gestore del SII.

3.3 ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

3.3.1 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 93/2017.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei misuratori 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 sono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate nelle note 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 dallo stesso l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura **(Standard specifico SR)**:

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

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

Nel caso in cui il numero minimo di tentativi di lettura sopra indicato non sia rispettato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione). Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

i. con riferimento alle utenze dotate di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, di norma, un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi consecutivi falliti e di assenza di autoletture validate;

ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

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

L'Utente può trasmettere l'autolettura tramite i seguenti canali:

- Modalità telefonica, mediante numero verde, con accesso gratuito sia da telefono fisso sia da telefono cellulare, con servizio automatico, attivo 24 ore su 24;
- Sito WEB e APP;
- SMS, da inviare ad apposito numero indicato in bolletta, inserendo nel testo nome, cognome, numero di contratto e lettura del contatore;
- Consegna presso lo sportello.

I riferimenti a numero verde e numero a cui inviare l'SMS sono riportati nell'Allegato 4, nonché sul sito internet del Gestore.

L'utente può comunicare l'autolettura in ogni momento e le autoletture trasmesse al di fuori dei periodi di fatturazione saranno acquisite e considerate nel processo di validazione dei consumi.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (fatta eccezione per i punti dotati di smart meter), dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure. Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso (**Standard specifico SP**), possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).

Nel caso in cui il termine di preavviso sopra indicato non sia rispettato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

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 è responsabile della custodia del contatore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti

estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

Qualora il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

In caso di sospetta anomalia dei consumi da parte dell'utente finale, lo stesso potrà altresì darne comunicazione al gestore attraverso i consueti canali di contatto. I consumi anomali possono essere imputati al malfunzionamento del contatore o a perdite post contatore. Nel caso di sospetto malfunzionamento del contatore, l'utente ha la facoltà di richiedere la verifica dello stesso, come riportato al paragrafo 3.2.8; nel caso in cui vi siano perdite occulte nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore), l'utente potrà accedere alle agevolazioni previste, come riportato nel paragrafo 3.3.7.

3.3.2 Applicazione della tariffa

I criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli, sono rese note dal Gestore in modo chiaro e comprensibile.

La tariffa di fognatura è applicata a tutte le utenze che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione è applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante, quale che sia il trattamento eseguito purché esso comporti dei costi di gestione; entrambe sono calcolate o in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto. Nel caso di scarichi costituiti da acque reflue industriali è prevista una specifica tariffa.

3.3.3 Fatturazione

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

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

Il Gestore, in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, può definire una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale.

I consumi medi annui concernono le ultime tre annualità.

La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Deliberazione dell'ARERA n. 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.

È garantito un tempo per l'emissione della bolletta non superiore a 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione.

Tale indicatore deve essere verificato anche per le bollette di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

3.3.4 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.

Sono garantite all'Utente modalità di pagamento differenziate da parte del Gestore; tali modalità sono chiaramente indicate in bolletta, dove sono specificate altresì le forme di pagamento che non prevedono oneri a carico dell'Utente.

All'Utente è garantita la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

In presenza di tali condizioni il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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 rateizzato.

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

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. Nel caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate.

Per le disposizioni relative alla rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora si veda il paragrafo 4.3 (Rateizzazioni degli importi).

3.3.5 Prescrizione

Con la Deliberazione 547/2019/R/IDR ARERA ha recepito quanto disposto dalla Legge di bilancio 2018 (Lg 205/17) in termini di prescrizione breve. In particolare, dal 1° gennaio 2020 gli utenti del servizio idrico integrato, appartenenti alle tipologie indicate dalla legge e dalla regolazione vigente, possono eccepire la prescrizione per importi fatturati relativi ai consumi più vecchi di 2 anni.

Il provvedimento si applica ai rapporti tra i gestori e gli utenti domestici (di cui all'articolo 2 del TICSI), le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione del 6 maggio 2003 ed i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

La prescrizione biennale decorre dal termine entro il quale il gestore è tenuto a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente.

In caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni il gestore è tenuto a darne separata e chiara evidenza in fattura, separandoli da quelli che sono riferiti a consumi risalenti a meno di due anni o, in alternativa, ad emettere una fattura contenente esclusivamente tali importi.

La fattura, inoltre, deve contenere una nota in cui il gestore invita l'Utente a comunicare tempestivamente la volontà di eccepire la prescrizione inoltrando ai recapiti specificati l'apposito modulo allegato alla fattura. Tale

Modulo dovrà essere inoltre disponibile nel sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio. Il Gestore è altresì tenuto ad indicare un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui sopra. L'Utente può manifestare la sua volontà di eccepire la prescrizione anche mediante la redazione di un testo da recapitare al Gestore attraverso i canali sopra specificati.

Nel caso di utenze condominiali, l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione deve essere inviata anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

Infine, gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni devono essere esclusi dall'applicazione di metodi di pagamento automatici quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui questi fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente al pagamento delle fatture di periodo e di chiusura.

3.3.6 Rettifica di fatturazione

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

- errori amministrativi;
- letture errate;
- guasto del misuratore;
- perdite occulte accertate;

il Gestore provvede alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli.

Nel caso di letture errate, si specifica che la rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali. Nel caso in cui l'utente finale non sia collegato a pubblica fognatura dovranno essere fatturati i soli consumi idrici.

La rettifica può essere effettuata d'ufficio se le cause sono individuate direttamente dal Gestore, oppure su segnalazione dell'utente finale, a seguito di una comunicazione fatta pervenire al gestore del Servizio Idrico, anche per via telematica, con la quale il cliente finale contesti la correttezza dei corrispettivi fatturati e delle successive verifiche effettuate dal Gestore.

Il tempo di rettifica di fatturazione, il cui termine è pari a 60 giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione (o, a partire dal 1°gennaio 2027 del reclamo scritto) inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima 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 (o, a partire dal 1°gennaio 2027 dalla presentazione del reclamo scritto), in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta scritta. Si veda a tal proposito il paragrafo 3.1.6.

3.3.7 Perdite occulte

L'utente che ha subito una perdita non visibile, che comporta il rilevamento di consumi superiori al 30% del consumo medio giornaliero dell'utenza, definito ai sensi della normativa ARERA -TIMSII, può richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte così come dettagliate nel disciplinare tecnico del Gestore (Allegato 6).

Le agevolazioni competono esclusivamente ai titolari di contratto di utenza che abbiano rilevato una perdita nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore) non visibile (perdita occulta); a titolo esemplificativo e non esaustivo non si ritengono fughe occulte, perdite visibili quali perdite nei servizi igienici, negli addolcitori, da idranti o impianti di innaffio/irrigazione, da rubinetti in genere e apparecchiature al servizio di utenze non domestiche che, in quanto tali, dovrebbero essere soggette a programmi di ispezione e/o di manutenzione periodica (es. banchi frigoriferi, ecc.).

L'agevolazione consiste in una parziale esenzione dal pagamento dei consumi rilevati dal misuratore nel periodo in cui si è verificata la perdita occulta.

Al fine di consentire la riparazione del guasto, l'applicazione della tutela sarà garantita al massimo per il periodo che va dall'ultima lettura reale antecedente la perdita occulta fino alla lettura di avvenuta riparazione.

L'Utente potrà beneficiare dell'esenzione parziale del pagamento dei consumi per perdite occulte una sola volta in un biennio

Nel caso in cui l'Utente sia in regola con i pagamenti antecedenti il consumo anomalo, il Gestore, fatto salvo diversa richiesta dell'Utente, propone un piano di rateizzazione da concordare con l'utente stesso fino ad un massimo di 12 mesi.

Per i dettagli circa la determinazione delle agevolazioni, la tariffa applicata e la franchigia riportata sul consumo medio, si rimanda al Disciplinare Tecnico per la gestione delle perdite occulte allegato alla Carta del Servizio (Allegato 6).

3.3.8 Ricostruzione dei consumi

In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base del consumo medio annuo definito per quell'Utente, ovvero, in mancanza di questo, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso, nel rispetto delle previsioni del TIMSII. 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.

3.3.9 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 che è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

- Il deposito cauzionale può essere richiesto dal Gestore a tutte le tipologie di utenza, non è tuttavia dovuto qualora l'Utente provveda al pagamento delle fatture tramite domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il gestore sia a conoscenza.

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

3.4 GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

3.4.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione o la sospensione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio. Qualora si verificassero casi di calamità naturali le attività di ripristino del servizio saranno condotte sotto il coordinamento della Protezione Civile.

La Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII) ha introdotto tre standard specifici (S1, S2 e S3) relativi alla qualità tecnica del servizio idrico ed in particolare alla continuità del servizio di acquedotto che vengono di seguito riportati. Il mancato rispetto dello standard genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1bis. Solo per questi standard specifici (S1, S2 ed S3), nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso, come meglio specificato al paragrafo 3.5 (Indennizzi automatici).

3.4.2 Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)

E' il tempo in ore intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

La durata massima della interruzione non deve superare le 24 ore.

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

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

3.4.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso. Il tempo minimo è fissato in 48

ore.

Il Gestore preavvisa gli Utenti interessati dall'interruzione tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

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

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole la comunicazione è effettuata mediante avviso diretto.

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

3.4.5 Livelli tecnici minimi di fornitura del servizio di acquedotto

Relativamente al servizio di distribuzione acqua, IRETI S.p.A. si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal DPCM 4 marzo 1996, emanato ai sensi dell'Art. 4, comma 1, lettera g, della Legge 36/94.

In particolare, per le utenze domestiche, garantisce:

a) una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante*giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore;

b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);

c) un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, quanto sopra fatti salvi alcuni casi particolari, per i quali verrà dichiarata in contratto la quota minima piezometrica che sarà assicurata nel punto di consegna ed i casi in cui vi sia un dislivello positivo non trascurabile tra punto di consegna e fabbricato. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno realizzati e manutenuti a carico e a cura degli utenti;

d) un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m.

3.4.6 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.

3.4.7 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque

non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare (Piano di emergenza).

Tali misure possono comprendere:

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

Per quanto attiene alle modalità di informazione agli utenti finali (generali e specifici) si faccia riferimento a quanto indicato al paragrafo 3.4.4 (Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura).

3.5 INDENNIZZI AUTOMATICI

3.5.1 Indennizzi Automatici

Il Gestore indica, in allegato alla Carta e sul proprio sito internet, gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, sia prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base, specificato nell'Allegato 1 e nell'Allegato 1 bis.

L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati e periodicità di fatturazione, 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.

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

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 a danni o impedimenti provocati da terzi;

b) fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, a partire dal 1° gennaio 2027, qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;

c) in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non sia possibile identificare l'Utente perché non

contengono le informazioni minime previste indicate all'art. 3.1.6 della presente Carta.

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

I due standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza SR ed SP introdotti dalla delibera 609/2021/R/IDR – Servizio di misura (TIMSII) e descritti al paragrafo 3.3.1, seguono le medesime regole di indennizzo automatico sopra descritte.

Si specifica che per gli standard specifici di Qualità Tecnica S1, S2 ed S3, introdotti dalla delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII), relativi alla continuità del servizio di acquedotto, le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici sono le medesime sopra esposte per la generalità degli standard, con le seguenti particolarità:

- nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun "utente indiretto" sotteso;
- il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti.

Per il solo indicatore specifico Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) la progressività dell'indennizzo segue le seguenti modalità:

a) qualora l'avviso avvenga oltre lo standard, ma entro le 24 ore di anticipo, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) qualora l'avviso avvenga oltre le 24 ore, ma con almeno 16 ore di anticipo, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

c) qualora l'avviso avvenga oltre le 16 ore di anticipo, oppure non sia dato alcun preavviso entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Infine, la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) definisce ulteriori casi di indennizzo automatico (si veda paragrafo 4.10).

4 GESTIONE DELLA MOROSITA'

In caso di mancato pagamento della bolletta da parte dell'Utente finale, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito. Tale procedura prevede un primo sollecito bonario, seguito dall'eventuale costituzione in mora dell'utente.

Nel caso il sollecito bonario non induca l'Utente al pagamento, con la costituzione in mora il Gestore potrà effettuare la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura, secondo le modalità ed i limiti definiti dal REMSI (Regolazione della Morosità nel servizio idrico integrato), alle cui disposizioni si rimanda per un maggiore dettaglio.

Si specifica che il Soggetto oggetto della regolazione della morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura con il Gestore: singolo fruitore, amministratore in caso di forniture condominiali, legali rappresentanti per forniture ad aziende, ecc…

In ottemperanza alla normativa vigente, in nessun caso è applicata la disalimentazione:

a) agli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale, beneficiari del bonus idrico;

b) alle utenze relative ad attività di servizio pubblico, appartenenti alla categoria "Uso pubblico non disalimentabile".

4.1 SOLLECITO BONARIO

In caso di mancato pagamento delle bollette, passati 10 giorni solari dalla scadenza, il Gestore può avviare la procedura di recupero del credito con l'invio di un primo sollecito bonario tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata. Il sollecito bonario non potrà essere inviato in caso di richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente.

Con il sollecito bonario il Gestore indicherà all'Utente: il riferimento alle fatture non pagate; i termini per la messa in mora; i termini da rispettare per l'attivazione della procedura di limitazione o disattivazione della fornitura; i recapiti con i quali l'Utente può comunicare l'avvenuto pagamento della fattura; il bollettino precompilato per il suo pagamento.

4.2 COSTITUZIONE IN MORA

Il Gestore successivamente all'invio del sollecito bonario, in caso di mancato pagamento delle fatture, entro 25 giorni solari dalla scadenza delle stesse, può procedere con la costituzione in mora dandone comunicazione all'Utente tramite raccomandata o posta elettronica certificata.

Nella comunicazione di messa in mora il Gestore dovrà indicare all'Utente finale, oltre al riferimento al sollecito bonario e alle fatture non pagate, il termine entro il quale lo stesso è tenuto a saldare i pagamenti pregressi (termine non inferiore a 40 giorni solari dal ricevimento da parte dell'Utente del sollecito bonario), la possibilità di chiedere la rateizzazione degli importi, la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura.

Al ricevimento della comunicazione di messa in mora, l'Utente può evitare la limitazione o l'interruzione della fornitura con il pagamento di quanto dovuto entro i termini stabiliti e la tempestiva presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, da inviare con i canali indicati chiaramente nella comunicazione di messa in mora.

Si specifica che la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura sarà fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di costituzione in mora,

al fine di consentire all'utente di effettuare il pagamento di quanto dovuto e di presentare la relativa documentazione.

Si precisa che la costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire risposta motivata a un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Quanto sopra non è applicabile nei casi in cui l'importo anomalo a cui si riferisce il reclamo sia inferiore a 50 euro o il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i 10 giorni solari dalla scadenza della fattura.

Qualora la costituzione in mora sia relativa a importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad allegare un avviso in cui ricorda all'Utente che non sono dovuti importi risalenti a più di due anni e lo invita a comunicare tempestivamente la volontà di eccepire la prescrizione di tali importi inoltrando i moduli necessari ai recapiti che indicherà nella nota stessa.

4.3 RATEIZZAZIONI 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 12 mesi, con rate non cumulabili e con una periodicità pari a quella di fatturazione. Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

La volontà di avvalersi di piani di rateizzazione con durata inferiore ai 12 mesi o personalizzati deve essere manifestata dall'Utente per iscritto, o in altro modo documentabile.

L'Utente deve aderire al piano di rateizzazione entro i 5 giorni antecedenti la scadenza di costituzione in mora (40 gg dal ricevimento del sollecito bonario) e contestualmente deve provvedere al pagamento della prima rata.

In caso di mancato pagamento anche di una sola rata del piano di rateizzazione, il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora, qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata. Decorso tale termine senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicandone l'avvenuto pagamento, il gestore, secondo le modalità ed i limiti definiti dal REMSI (Regolazione della Morosità nel servizio idrico integrato), ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

4.4 UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI

L'intervento di limitazione della fornitura si può applicare agli Utenti domestici residenti e condominiali, qualora tecnicamente fattibile e assicurando un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno).

Qualora permanga lo stato di morosità, nel caso di Utenti domestici residenti, il Gestore può procedere alla *limitazione della fornitura* dopo: avere proceduto alla costituzione in mora; escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito); siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario; l'intervento di limitazione sia tecnicamente fattibile.

Nel caso in cui non sia tecnicamente possibile la limitazione della fornitura, il Gestore è tenuto a comunicarlo all'Utente tramite lettera.

In costanza di mora da parte dell'Utente domestico residente il Gestore può procedere alla *sospensione della fornitura* solo dopo aver provveduto alla limitazione della fornitura o all'invio della comunicazione che ne motivi l'impossibilità tecnica e qualora le fatture non pagate siano complessivamente superiori all'importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato.

Il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 o 25 gg solari dall'intervento di limitazione (oppure dall'invio della comunicazione di impossibilità di limitare) in funzione delle particolari condizioni dell'Utente finale definite dal REMSI, in particolare l'entità delle fatture non pagate dall'Utente stesso, la presenza di pregresse procedure di costituzione in mora o il mancato rispetto dei piani di rateizzazione.

Per le Utenze domestiche residenti, il Gestore può procedere alla *disattivazione della fornitura* e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore *solamente* nei casi in cui: si verifichi la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, oppure le medesime utenze non abbiano provveduto – nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione – ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora), posti in capo alle medesime per i recupero della morosità pregressa.

4.5 UTENZE CONDOMINIALI

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

Il Gestore non potrà procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura nel caso in cui il condominio abbia effettuato un pagamento parziale, in un'unica soluzione, pari almeno alla metà dell'importo dovuto, entro i termini indicati nella comunicazione di messa in mora.

A seguito del pagamento parziale il saldo di quanto dovuto dovrà essere effettuato entro sei (6) mesi, in caso contrario il Gestore avrà facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura.

4.6 UTENZE NON DISALIMENTABILI

In caso di Utente finale domestico residente non disalimentabile il Gestore può procedere alla *sola limitazione* della fornitura idrica dopo aver provveduto alla costituzione in mora, aver verificato che il deposito cauzionale non sia sufficiente a coprire il credito e ove siano decorsi i termini (40 giorni dal ricevimento del sollecito bonario) senza che l'Utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia richiesto la rateizzazione.

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

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- qualora decorso il termine ultimo previsto, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;

- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

Per le utenze non disalimentabili in nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura.

4.7 ALTRE UTENZE

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

4.8 ASPETTI GENERALI

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

La limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura, non può essere eseguita nei casi in cui l'Utente abbia provveduto al pagamento degli importi oggetto della costituzione in mora, dandone adeguata comunicazione al Gestore, oppure abbia richiesto la rateizzazione degli stessi entro i termini previsti.

La comunicazione dell'avvenuto pagamento può essere comunicata al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, APP, sito web dedicato, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione (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.

La limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura non può essere altresì eseguita quando gli importi oggetto del debito dell'Utente siano riferiti a servizi diversi rispetto da quelli della somministrazione del SII.

Il Gestore non può recarsi presso l'Utente finale per la limitazione/sospensione o disattivazione nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

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

Nel caso in cui la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura sia già avvenuta, l'Utente può, previa presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, richiedere la riattivazione della fornitura ridotta limitata/sospesa o disattivata per morosità. Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura entro un tempo massimo di 2 (due) giorni feriali (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).

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

4.9 COSTI A CARICO DELL'UTENTE

Con la messa in mora il gestore può richiedere all'Utente finale, in aggiunta agli importi scaduti: a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario e della messa in mora; b) gli interessi di mora, calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%), c) gli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

In aggiunta a quanto sopra, il gestore può richiedere all'Utente finale: i costi dell'intervento per la limitazione della fornitura, incluso il costo del limitatore (nei casi previsti dal REMSI); i costi di sospensione/disattivazione della fornitura e i costi di ripristino/riattivazione della fornitura a seguito del pagamento delle somme dovute.

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

4.10 INDENNIZZI

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a € 30 nei casi in cui: abbia erroneamente sospeso o disattivato la fornitura a un Utente non disalimentabile; abbia disattivato la fornitura a un Utente domestico residente che non abbia manomesso i sigilli o che abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto; abbia limitato, sospeso o disattivato la fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora oppure nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

Il Gestore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari a € 10 quando la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma: in anticipo rispetto al termine indicato per la costituzione in mora; non sia stato inviato il sollecito bonario; l'Utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi nei tempi e con le modalità previste.

In nessun caso il gestore può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.

5 ALLEGATO 1_ STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI

Indicatore	Standard ARERA	Descrizione	Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	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	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	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	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	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

Indicatore	Standard ARERA	Descrizione	Indennizzo
Tempo di disattivazione della fornitura	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	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	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	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore		30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	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	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	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	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	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro

Indicatore	Standard ARERA	Descrizione		Indennizzo
Tempo per l'emissione della fattura	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	2/anno 3/anno 4/anno 6/anno	consumi ≤ 100 mc consumi >100 mc e ≤ 1000 mc consumi >1000 mc e	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari			
Tempo per la risposta a reclami	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	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta		30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Art.42 dell'RQSII e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta		30 euro

N.B. i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi.

6 ALLEGATO 1bis STANDARD SPECIFICI E INDENNIZZI - Qualità Tecnica (RQTII) e Misura (TIMSII)

Indicatore	Standard ARERA	Descrizione	Indennizzo
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro
SR Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	2/anno	SR1: relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	1/anno -> 30 euro 0/anno -> 60 euro
	3/anno	SR2: relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	2/anno -> 30 euro 1/anno -> 60 euro 0/anno -> 90 euro
SP Tempo minimo di preavviso di tentativo di raccolta della misura	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	24h≤SP<48h -> 30 euro 16h≤SP<24h -> 60 euro Sp<16h -> 90 euro

7 ALLEGATO 2_ STANDARD GENERALI

Indicatore	Standard	Descrizione	Base di Calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	**30 giorni**	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	**30 giorni**	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	**30 giorni**	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	**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
Tempo massimo per l'appuntamento concordato (verifica del misuratore o del livello di pressione (quest'ultimo caso dal 1 Gennaio 2027)	**10 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	**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 arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	**3 ore**	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026)	**30 giorni**	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	**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	**15 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)	**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)	**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 l'assistente vocale 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)	**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 o dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	**CPI ≤ 120 secondi**	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Standard	Descrizione	Base di Calcolo
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	**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

N.B. i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi.

8 ALLEGATO 3_GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente la qualità 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;

area personale è uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;

assistente vocale è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del 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 di regolazione per Energia, Reti e l'Ambiente (ARERA);

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

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

Cassa è la Cassa per i Servizi Energetici Ambientali;

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

codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

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

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

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

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

crisi idrica qualitativa: superamento di uno o più parametri di legge previsti per il consumo umano che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità;

crisi idrica quantitativa: carenza di risorsa tale da non consentire un'erogazione regolare a tutti gli utenti finali;

data di invio è:

- per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna al 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 comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di invio della comunicazione;
- 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 comunicazioni inviate tramite vettore, 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 comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;
- per le comunicazioni presentate 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 del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

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

Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D.Lgs.

152/06 e s.m.i.;

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

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

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

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

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

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

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

lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore;

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

livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della 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 finale;

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

misuratore accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

misuratore non accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

misuratore parzialmente accessibile è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è

installato;

operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

perdite occulte sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;

portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;

punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;

reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale , ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;

REMSI è il Testo integrato per la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;

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

richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

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

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

servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, 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;

sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del

misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

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

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:

  ✓ uso domestico residente,

  ✓ uso condominiale,

  ✓ uso domestico non residente,

- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:

  ✓ uso industriale,

  ✓ uso artigianale e commerciale,

  ✓ uso agricolo e zootecnico,

  ✓ uso pubblico non disalimentabile,

  ✓ uso pubblico disalimentabile,

  ✓ altri usi;

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

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

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

TIBSI è il testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico;

TICSI è il testo integrato corrispettivi servizi idrici, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);

TIMSII è il testo integrato della regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato;

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

utenti indiretti sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

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

utente finale non disalimentabile è l'utente finale per il quale, ai sensi delle vigenti normative, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura; nello specifico sono rappresentati dagli

utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale (beneficiari del bonus idrico) e dalle utenze relative ad attività di servizio pubblico, appartenenti alla categoria "Uso pubblico non disalimentabile"; **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

9 ALLEGATO 4_NUMERI UTILI

IRETI spa	
Indirizzo	**Sede Legale**: Via Piacenza 54 - 16138 Genova Principali sedi operative: Via Schiantapetto 21, 17100 Savona
Sito web	www.ireti.it www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua.html
Servizio Clienti	**800-969696** (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 20 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 13)
Autolettura	**800-608060** (Servizio automatico con chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare – attivo 24 ore su 24) App: **IrenYou**
Pronto Intervento	**800-010080** (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	Gestione clienti Ireti S.p.A., Strada S. Margherita, 6/A 43123 Parma
Conciliazione paritetica	• posta: - Iren S.p.A. Affari Regolatori – Conciliazioni e associazioni consumatori - Piazza Giambattista Raggi, 6, 16137 Genova • e-mail: conciliazionepariteticairen@gruppoiren.it • PEC: conciliazionepariteticairen@pec.gruppoiren.it
Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Savona	
Indirizzo	Via Sormano, 12 – 17100 Savona
Sito WEB	http://ato.provincia.savona.it

Il gestore si impegna a comunicare agli utenti eventuali variazioni rispetto a quanto sopra indicato tramite sito web (www.gruppoiren.it), comunicazione in bolletta e altre forme idonee alla diffusione dell'informazione**.**

10 ALLEGATO 5_UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI

SAVONA

Via Manzoni 34r

Dal lunedì al venerdì ore: 8.30 - 13.30 e 14.30 - 18.00

Sabato ore: 8.30 - 12.30

CAIRO MONTENOTTE

Via Colla, 80r

Dal lunedì al venerdì ore: 8.30 - 11.30

11 ALLEGATO 6_DISCIPLINARE TECNICO PER LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE OCCULTE E MODULO DI RICHIESTA DELLE AGEVOLAZIONI

DISCIPLINARE PER LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE OCCULTE

1. Oggetto:

L'agevolazione consiste in una parziale esenzione dal pagamento dei consumi rilevati dal misuratore nel periodo in cui si è verificata la perdita occulta.

Il presente disciplinare regola le modalità di applicazione delle agevolazioni connesse alla fornitura del servizio idrico integrato in caso di perdite idriche occulte. L'Utente che ha subito una perdita occulta, la quale ha comportato elevati consumi di acqua, potrà accedere ad una tariffazione agevolata relativa al consumo rilevato dal contatore nel periodo in cui si è verificata la perdita occulta secondo le disposizioni di cui al presente regolamento.

2. Condizioni necessarie per accedere alle agevolazioni:

Le **condizioni** necessarie per accedere alle agevolazioni sono le seguenti:

a) deve essersi verificata una perdita nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore) non visibile e non dovuta ad incuria o negligenza nella conduzione dell'impianto d'utenza; a titolo esemplificativo e non esaustivo, non costituiscono perdite occulte le perdite visibili quali quelle riscontrate nei servizi igienici, negli addolcitori, da idranti o impianti d'innaffio, da rubinetteria in genere e/o da pozzetti ispezionabili; inoltre non rientrano nella presente disciplina le perdite causate da malfunzionamento di apparecchiature al servizio di utenze non domestiche che, in quanto tali, dovrebbero essere soggette a programmi di ispezione e/o di manutenzione periodica (es. banchi frigoriferi, ecc.);

b) la perdita deve aver causato un incremento dei consumi eccedente di almeno il 30% il consumo medio giornaliero dell'utenza definito ai sensi della normativa ARERA (TIMSII);

c) la perdita (che può essere riscontrata dall'Utente stesso in seguito a controlli periodici del contatore, su segnalazione del Gestore o in seguito al ricevimento di una bolletta riportante consumi anomali) deve essere segnalata tempestivamente e per iscritto al Gestore, al più entro i 90 giorni solari dalla rilevazione della perdita e/o dalla data di comunicazione del consumo anomalo trasmessa dal Gestore.

3. Procedura di segnalazione e riparazione della perdita occulta da parte del Cliente e di verifica ed applicazione dell'agevolazione da parte del Gestore

In dettaglio, la **procedura** per la segnalazione della perdita occulta prevede:

- la segnalazione tempestiva da parte del Cliente al Gestore, al più entro 90 giorni dalla rilevazione della perdita occulta e/o dalla comunicazione di consumo anomalo, con la richiesta di agevolazione, da presentarsi per iscritto attraverso l'utilizzo della modulistica appositamente predisposta; al ricorrere delle suddette condizioni l'Utente è esentato temporaneamente (fino alla rideterminazione dell'importo di cui sotto) dal pagamento della/delle bollette relativa/e alla fornitura interessata da fuga occulta.
- la presentazione al Gestore della documentazione comprovante l'avvenuta riparazione (copia della fattura relativa all'intervento di riparazione) o, qualora la riparazione venga eseguita dall'Utente stesso (in economia), la presentazione di una dichiarazione sostitutiva di notorietà attestante l'avvenuto intervento corredata da idonea documentazione fotografica comprovante l'intervento effettuato;

A chiusura della pratica il Gestore procederà a rideterminare l'importo effettivo, facendo riferimento al totale dei volumi effettivamente consumati, applicando le modalità previste dall'art. 5 del presente disciplinare.

In tutte le fasi successive alla segnalazione, il Gestore ha facoltà, tramite un suo incaricato, di effettuare sopralluoghi volti a verificare l'effettivo stato della perdita occulta.

4. Termini e modalità di presentazione della documentazione di riparazione

La riparazione del danno che ha causato la perdita occulta dovrà essere eseguita entro 90 giorni solari dalla data di prima segnalazione effettuata dal cliente e/o dalla comunicazione di consumo anomalo trasmessa dal Gestore, pena l'esclusione dall'agevolazione.

La riparazione dovrà inoltre essere certificata tramite fattura dell'intervento di sistemazione o, qualora i lavori fossero svolti in economia, da una dichiarazione sostitutiva di notorietà attestante l'avvenuto intervento corredata da idonea documentazione fotografica comprovante l'intervento effettuato.

Il modulo di segnalazione della perdita occulta e della domanda di agevolazione potrà essere richiesto dagli utenti presso gli Sportelli dedicati, oppure direttamente dal sito www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua.

5. Misura dell'agevolazione

Per il servizio di **acquedotto**, i metri cubi oggetto di agevolazione sono determinati secondo la seguente formula, mentre ai restanti volumi (fino al 130% rispetto al Ca) è applicata l'articolazione tariffaria vigente per la corrispondente tipologia d'uso:

Cg= Max {CTot – [(Ca/365*Gf)*Mg]; 0}

Con:

- **Cg**= consumo oggetto di agevolazione che dovrà essere pagato come indicato di seguito nelle modalità di valorizzazione del consumo
- **CTot**= consumo effettivamente rilevato dal contatore nel periodo oggetto di perdita occulta
- **Ca** = consumo medio annuo riferito all'utenza oggetto di perdita occulta così come previsto da ARERA (Delibera 218/2016/R/idr e ss.mm.ii.)
- **Gf**= giorni intercorrenti tra la prima lettura reale precedente alla perdita occulta e l'ultima lettura reale successiva alla riparazione
- **Mg**= soglia di volume del consumo medio annuo (Ca), pari al 130%, a partire dalla quale viene riconosciuta l'agevolazione

Modalità di valorizzazione del consumo oggetto di agevolazione (**Cg**):

- **per utenze domestiche** (residenti, non residenti, condominiali) il corrispettivo agevolato da applicare al **Cg** è il **25%** della Tariffa Base della tipologia d'uso di riferimento.
- **per utenze diverse dal domestico** il corrispettivo agevolato da applicare al **Cg** è il **50%** della Tariffa Base della tipologia d'uso di riferimento.

Per i servizi di **fognatura** e **depurazione,** al consumo eccedente il **Ca** riparametrato al periodo **Gf**, è applicato un corrispettivo nullo.

Il **Ca**, sopra riportato, è definito ai sensi della Normativa ARERA (Delibera 218/2016/R/idr e ss.mm.ii.) tenendo conto delle seguenti precisazioni:

a) nel caso in cui non vi siano letture reali antecedenti la perdita occulta (es. contatore inutilizzato oppure

installato da poco tempo), la revisione dei consumi sarà effettuata in base a valori tecnici previsti o ad utenze analoghe;

b) nella determinazione del consumo medio dovranno essere escluse le letture inerenti ad altri consumi anomali precedenti derivanti da eventi diversi da quello analizzato (guasti, rotture per gelo, ecc.).

6. Periodo di copertura:

L'Utente potrà beneficiare dell'esenzione parziale del pagamento dei consumi per perdite occulte una sola volta in un biennio. L'esenzione parziale coprirà al massimo il periodo che va dall'ultima lettura reale antecedente la perdita occulta fino alla lettura di avvenuta riparazione.

7. Disposizioni transitorie e finali

Nel caso in cui l'Utente sia in regola con i pagamenti antecedenti il consumo anomalo, il Gestore, fatto salvo diversa richiesta dell'Utente, propone circa l'importo effettivo rideterminato ai sensi del suddetto art. 5 un piano di rateizzazione da concordare con l'utente stesso fino ad un massimo di 12 mesi.

Nel caso in cui la tipologia d'uso del servizio idrico sia tale da far ritenere ammissibile una sensibile varianza nei consumi annuali (consumi occasionali o discontinui, seconde case, ecc.), l'Utente avrà la facoltà di dimostrare, con documentazione prodotta a sua cura, il parziale o ridotto utilizzo del servizio nel periodo oggetto di revisione. Se tale documentazione sarà ritenuta consistente dal Gestore, quest'ultimo valuterà l'entità dell'agevolazione da riconoscere.

MODULO RICHIESTA AGEVOLAZIONE PER PERDITA IDRICA OCCULTA (facsimile)

Il sottoscritto_____ nato a _____ (_____) il _____residente a_____(_____)
Via_____ n._____ n. cellulare _____ e-mail

_____

Numero Cliente _____

Codice contratto _____

CF/PIVA della fornitura _____ Matr. Contatore _____

Punto di fornitura (PDF)_____Indirizzo Fornitura:
Comune_____ via_____ n. civico_____
Provincia_____

in qualità di Intestatario/Legale Rappresentante del Contratto di fornitura

Premesso:

- che sull'impianto interno relativo alla fornitura in oggetto si è verificata una perdita occulta già segnalata in data_____;
- che il guasto/fuga ha riguardato (*breve descrizione*):

  _____
  _____
  _____
  _____

- che la riparazione è stata effettuata in data_____
  - ☐ in proprio/in economia *(barrare il caso che ricorre)*
  - ☐ dalla Ditta _____
- che la lettura del contatore rilevata in data_____, dopo la riparazione dell'impianto, risulta essere mc _____

Chiede pertanto:

L'agevolazione a parziale copertura delle spese per perdite d'acqua occulte da pubblico acquedotto sulla base della disciplina vigente.

A questo fine allega la seguente documentazione:

- ☐ copia della fattura della Ditta che ha effettuato l'intervento, attestante la riparazione del guasto ed ilripristino dell'impianto interno (*oppure*)
- ☐ dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante l'avvenuta riparazione del guasto e ripristinodell'impianto interno effettuati "in proprio/in economia";
- ☐ copia di un documento di identità in corso di validità *(obbligatoria)*

Il sottoscritto dichiara di essere a conoscenza che, in applicazione dell'art. 76 del DPR n. 445/2000, il rilascio di dichiarazioni mendaci, la formazione e/o l'utilizzo di atti falsi è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia, e che, a norma dell'art. 75 del DPR n. 445/2000, gli stessi comportano la decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazioni non veritiere.

_____ _____

(luogo e data) (timbro e firma leggibile del dichiarante)

Modalità di recapito del presente modulo:

- tramite e-mail all'indirizzo: perditeocculte@gruppoiren.it
- consegnandolo agli sportelli territoriali Iren
- tramite posta all'indirizzo: Gruppo Iren - Servizio Gestione Clienti, Strada S. Margherita, 6/a – 43123 Parma (PR)