

## Allegato A: Modifiche alle Linee Guida ATERSIR per la redazione della carta del Servizio Idrico Integrato

Paragrafo	Testo in vigore	Proposta di modifica
7.1	<p>2. Rateizzazione</p> <p>a) Modalità per la rateizzazione dei pagamenti: il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi</p>	<p>2. Rateizzazione</p> <p>a) Modalità per la rateizzazione dei pagamenti: il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi</p>
8.2	<p>In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza</p>	<p>In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (40) giorni solari dalla scadenza</p>
8.3	<p>La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo all'attribuzione all'utente finale di una presunta responsabilità per la</p>	<p>La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali.</p>



	fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni.				
13.3	<p>f) nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni:</p> <p>i. gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti;</p> <p>ii. 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.</p>	(Eliminato)			
14.1	(Non presente)	<table border="1"> <tr> <td>S2 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)</td> <td>24 ore</td> <td>           24h &lt; S2 ≤ 48 h → 30€            48h &lt; S2 ≤ 72 h → 60€            S2 &gt; 72 h → .....            90€         </td> </tr> </table>	S2 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)	24 ore	24h < S2 ≤ 48 h → 30€ 48h < S2 ≤ 72 h → 60€ S2 > 72 h → ..... 90€
S2 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)	24 ore	24h < S2 ≤ 48 h → 30€ 48h < S2 ≤ 72 h → 60€ S2 > 72 h → ..... 90€			



14.1	(Non presente)	SR1 - - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (****)□	2/anno□	1/anno 30€¶ 0/anno 60€□
		SR2 - - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (****)□	3/anno□	2/anno 30€¶ 1/anno 60€¶ 0/anno 90€□
		SP - - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (****)□	48 ore□	24h ≤ SP < 48h 30€¶ 16h ≤ SP < 24h 60€¶ SP < 16h 90€□