Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Allegato B

LINEE GUIDA ATERSIR PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Dicembre 2024

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

NOTE PRELIMINARI:

1. Il presente documento:
   - contiene i dati, le indicazioni e le informazioni che devono essere indicati dai gestori nelle proprie Carte del SII in quanto utili e necessarie ai Clienti finali;
   - le ulteriori prescrizioni che i gestori devono rispettare, ma che non sono di stretta utilità per i Clienti possono essere omessi all'interno delle Carte del SII.

2. **In caso siano presenti lacune o punti di contrasto delle presenti Linee Guida rispetto a provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) questi sono da considerarsi in ogni caso prevalenti.**

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Premessa

a. Indicazione del fatto che: fornitura idropotabile, raccolta e depurazione acque reflue costituiscono il SII.
b. Esplicitazione degli obiettivi del SII:
    - Svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale;
    - Svolgimento del servizio in modo continuo e diffuso;
    - Ricerca costante di efficacia-efficienza del Sistema;
    - Realizzazione/manutenzione impianti e reti;
    - Contenimento dei costi;
    - Miglioramento del servizio reso, in chiave sociale e ambientale;
    - Risparmio idrico;
    - Miglioramento della qualità dell'acqua;
    - Primazia dei consumi umani sugli altri usi;
    - Rispetto dell'ambiente.

c. Indicazione degli Attori del SII: ATERSIR (Regolatore), ARERA, Società Erogatrice (Gestore), utente finale.
d. Esplicitazione del fatto che l'utente finale usufruisce del SII attraverso il contratto sottoscritto con il Gestore.
e. Esplicitazione del fatto che ogni indicazione contenuta nella Carta del SII sostituisce ogni altra precedente informazione attinente agli argomenti in essa trattati.
f. Indicazione della legislazione di riferimento.
g. Definizione dei diritti/doveri dell'utente finale e del Gestore.
h. Esplicitazione del fatto che la Carta costituisce un ampliamento e/o una puntualizzazione degli elementi del Contratto di fornitura, sottolineando che gli eventuali aspetti migliorativi nei confronti dell'utente finale costituiranno un'integrazione contrattuale.
i. Introduzione di un sistema di indennizzi economici da corrispondersi in caso di mancato rispetto degli standard indicati.
j. Predisposizione di un sistema informativo in grado di fornire all'utente finale tutti i dati utili attinenti al SII.
k. Indicazione dei Soggetti preposti alla tutela dell'utente finale (associazioni dei consumatori e associazioni di categoria degli utenti).

Note

L'obiettivo è di informare da subito in maniera chiara, precisa e sintetica, l'utente finale sull'utilità pratica della Carta.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Ambito di Applicazione e Validità Temporale

a. Indicazione della tipologia di "Utenza" a cui si applica (civile, idropotabile per usi produttivi, ecc.; comunque connessa alle reti oggetto di conferimento del Servizio al Gestore da parte di ATERSIR).
b. Evidenziazione delle tipologie di "Utenza" non rientranti nel SII, ovvero regolate con specifici atti non compresi nella Carta (es. acquedottistica industriale).
c. Previsione di una validità temporale massima: 5 anni.
d. Previsione di aggiornamento della Carta su richiesta dell'Agenzia ovvero su proposta del gestore di intesa con l'Agenzia.
e. Esplicitazione delle modalità di informazione dell'utente finale e delle eventuali variazioni apportate.

Note

In questa parte per le modalità di informazione su eventuali modifiche/aggiornamenti si ritiene opportuno inserire un accenno, rimandando allo specifico paragrafo per la trattazione più completa.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

SOMMARIO

1. GESTORE DEL SERVIZIO 9
1.1. Informazioni Generali – Indicazione delle modalità di affidamento del SII e della durata dello stesso 9
1.2. Riconoscibilità del Gestore 9
2. PRINCIPI GENERALI 11
2.1. Eguaglianza 11
2.2. Imparzialità 11
2.3. Partecipazione 11
2.4. Efficacia ed Efficienza 11
2.5. Cortesia 12
2.6. Chiarezza, Comprensibilità e Semplificazione delle Procedure 12
2.7. Continuità del Servizio Idrico Integrato 12
2.8. Condizioni Principali di Fornitura del Servizio Idrico Integrato 12
2.9. Qualità e Tutela dell'Ambiente 12
2.10. Riservatezza (Privacy) 13
2.11. Accesso universale all'acqua 13
3. STANDARD DEL SERVIZIO 14
3.1. Indicatori di qualità contrattuale del SII (Standard di servizio) 14
3.2. Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto 15
3.3. Casi di indennizzo automatico 16
3.4. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico 16
4. ACCESSO AL SERVIZIO 18
4.1. Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti 18
4.2. Diffusione e orario degli sportelli 18
4.3. Tempo di attesa agli sportelli 19
4.4. Obblighi e contenuti minimi dello sportello *online* 19
4.5. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico 20
4.6. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico 21
4.7. Accessibilità al servizio telefonico 21
4.8. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico 21
4.9. Livello del servizio telefonico 22
4.10. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici 22
4.11. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento 22
4.12. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento 23
4.13. Appuntamenti Concordati 23
4.14. Tempo massimo per l'appuntamento concordato 23

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

4.15. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato....24
4.16. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati....24
4.17. Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII....24
4.18. Accessi Facilitati per Specifiche Categorie degli utenti finali....24
5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO....26
5.1. Classificazione dei Lavori e relative modalità e tempi di preventivazione....26
5.2. Tempo di esecuzione dei lavori....27
5.3. Preventivazione per allacci idrici e fognari....27
6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO....29
6.1. Esecuzione di Allacciamento ad Acquedotto....29
6.2. Attivazione/Riattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto....29
6.3. Disattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto....30
6.4. Esecuzione di Allacciamento a Fognatura....30
6.5. Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura....31
7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO....33
7.1. Rilevazione dei Consumi e Fatturazione....33
1. Fatturazione....33
2. Rateizzazione....35
3. Rettifiche Fatturazione:....36
7.2. Rilevazione e Fatturazione di Consumi Anomali....37
7.3. Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati....38
7.4. Verifiche Livello di Pressione....39
7.5. Interessi di Mora....40
7.6. Deposito Cauzionale....40
7.7. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico....41
8. MOROSITA....44
8.1. Definizione dello Stato di Morosità....44
8.2. Sollecito bonario di pagamento....44
8.3. Costituzione in mora dell'utente....44
8.4. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora....47
8.5. Comunicazione di avvenuto pagamento....47
8.6. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso....48
8.7. Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile....50
8.8. Modalità di sospensione del servizio....51
8.9. Riattivazione della Fornitura Idrica....51
8.10. Indennizzi....52

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

9. ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA 53
9.1. Riattivazione della Fornitura Idrica a Seguito di Erroneo Distacco 53
10. CONTINUITA' DEL SERVIZIO 54
10.1. Aspetti Generali 54
10.2. Pronto Intervento 54
10.2.1. Servizio di acquedotto 55
10.2.2. Servizio di fognatura e depurazione: 55
10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati 56
10.3.1 Modalità di preavviso dell'interruzione del servizio 56
10.3.2. Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica 56
10.3.3. Esplicitazione del contenuto minimo del preavviso 56
10.4. Durata massima della singola sospensione programmata 56
10.5. Interventi in Caso di Crisi Idrica 57
10.6. Indennizzi automatici per la violazione degli standard di durata massima della singola sospensione programmata, tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura 57
11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE 59
11.1. Accesso agli Atti e alla Documentazione 59
11.2. Informazione Sistematica del Gestore 59
12. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE 60
12.1. Informazioni da comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito 60
12.2. Informazioni all'utente finale 61
13. RECLAMI E CONTROVERSIE 63
13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti 63
13.2. Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale 63
13.3. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione 64
13.4. Reclami scritti multipli 65
13.5. Modalità di Ricorso 66
14. INDENNIZZI 67
14.1. Standard specifici di qualità contrattuale del SII 67
Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII 67
14.2. Standard generali di qualità contrattuale del SII 70
Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII 70
14.3. 71
Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni 71
14.4. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 71

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

14.5. Casi di indennizzo automatico 72
14.6. Modalità di corresponsione dell''indennizzo automatico 72
14.7. Modalità di richiesta di indennizzo automatico 73
15. TARIFFA 74
15.1. Contenuti e Determinazione Tariffaria 74
15.2. Articolazione Tariffaria 74
15.3. Quote extra tariffa regolata 74
15.4. Variazioni Tariffarie e Modalità di Informazione 74
16. INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ART. 156 DEL D.LGS. 152/06 75
16.1. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06 75
16.2. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione 75
16.3. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione 76
16.4. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale 76
17. APPENDICI 77
17.1. Glossario 77
17.2. Indirizzi Utili 77
17.3. Indirizzi dei Soggetti per la Tutela degli utenti finali 77
17.4. Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato 77
17.5. Modulistica 77
17.6. Modalità di Auto-lettura del Contatore 77
17.7. Indicazioni per il corretto uso della Risorsa Idrica 77

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

1. GESTORE DEL SERVIZIO

1.1. Informazioni Generali – Indicazione delle modalità di affidamento del SII e della durata dello stesso

1. Indicazione della forma societaria e della ripartizione della "proprietà" del capitale sociale.
2. Esplicitazione delle attività svolte (solo SII, multiservizi).
3. Indicazione dei territori serviti relativamente al SII.
4. Indicazione della modalità organizzative/operative nel territorio oggetto di contratto con l'utente finale.
5. Esplicitazione della possibilità di recuperare sul sito web del gestore le informazioni inerenti il fatturato del SII, o globale se Società multiservizi, per l'anno di riferimento della Carta in essere.
6. Esplicitazione dell'adozione del Sistema Qualità e Certificazione.
7. Indicazione dei link o di altri mezzi per ulteriori informazioni.

È necessario che sia data ampia visibilità alla Carta:
1-in maniera molto chiara sul sito del gestore;
2-con inserimento del link in bolletta;
3-sia messa a disposizione per la consultazione agli sportelli

La carta del servizio deve essere redatta in maniera il più possibile chiara e comprensibile per l'utenza.

Note
Mantenere la descrizione/caratterizzazione del Gestore in forma sintetica pur toccando tutti i contenuti descritti.
Per ulteriori informazioni (organigramma, sedi operative, bilanci economico-finanziari, bilanci sostenibilità, cc.) indicare ove è possibile reperirle (sito della Società, cc.).
Per l'area di intervento, ai fini di una più immediata identificazione, specificare le Province (o i Comuni, se l'attività non è svolta sull'intera Provincia) della Regione Emilia Romagna, limitandosi ad indicare in quali eventuali altre Regioni viene effettuato il Servizio.
Tuttavia si suggerisce di inserire le informazioni specifiche sul Gestore (es. organizzazione territoriale) e le sue attività operative (es. aree di svolgimento del servizio) in un'apposita appendice al fine di consentire un uso della Carta il più possibile generale.

1.2. Riconoscibilità del Gestore

1. Esplicitazione del fatto che presso gli sportelli il personale del gestore sarà reso riconoscibile tramite apposita strumentazione (es. cavalieri portanome o cartellino di riconoscimento).
2. Esplicitazione del fatto che il Personale addetto al contatto telefonico è dotato di identificativo.
3. Esplicitazione del fatto che il Personale tecnico il personale tecnico incaricato e gli automezzi di servizio utilizzati sono resi riconoscibili.

Note

Si ritiene opportuno l'inserimento di questo specifico paragrafo per evitare che l'argomento risulti disperso in più parti.
Eventualmente, ove necessario, si può ripetere in altra sezione della Carta (es. trattando di sportelli per il pubblico).

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

2. PRINCIPI GENERALI

2.1. Eguaglianza

1. Esplicitazione del fatto che:
   a) nell'erogazione del SII non è ammessa distinzione tra Clienti in relazione a sesso, razza, lingua, religione, opinione politica.
   b) è assicurato lo stesso trattamento per Clienti serviti in parti diverse del territorio e/o appartenenti a diverse categorie, a parità di condizioni impiantistiche e destinazione d'uso della fornitura.
   c) è assicurata l'accessibilità ai servizi anche per disabili, anziani, fasce sociali deboli.

Note

Accennare (sinteticamente) cosa si intende con i termini "categoria" riferito agli utenti finali e "a parità di condizioni impiantistiche".

Per quest'ultimo aspetto opportuno accennare agli investimenti del Piano d'Ambito volti anche al superamento delle differenze in essere.

La garanzia di uno stesso trattamento per particolari utenti finali va esplicitata solo se le azioni previste sono già attive.

2.2. Imparzialità

1. Esplicitazione del fatto che verrà data la stessa interpretazione ed applicazione delle singole voci della Carta nei confronti di tutti gli utenti finali.

2.3. Partecipazione

1. Esplicitazione della garanzia di accesso dell'utente finale ad informazioni personali (fatture, letture, contratto, ecc.) e di carattere generale inerenti il SII (qualità acqua erogata, cc.) secondo la normativa vigente.
2. Indicazione della possibilità di accesso ai dati di carattere generale da parte di Soggetti istituzionali che agiscono a tutela dei diritti dei Clienti finali (a titolo esemplificativo Associazioni per la tutela dei consumatori e per la tutela ambientale ecc.).
3. Predisposizione ed indicazione dell'esistenza di un sistema identificativo del personale e dei responsabili delle strutture.

Note

Fornire una descrizione sintetica rimandando ai punti specifici della Carta.

2.4. Efficacia ed Efficienza

1. Indicazione:
   a) del fatto che il servizio è svolto in ogni suo aspetto (amministrativo, tecnico, ambientale, ecc.) con l'obiettivo del miglioramento continuo.
   b) dell'impiego delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali maggiormente funzionali rispetto all'obiettivo del costante miglioramento del servizio,

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

c) della rilevanza che il tema assume per l'utente finale in quanto direttamente connesso all'erogazione del SII che ha tra le finalità il contenimento dei costi specifici tariffati.

2.5. Cortesia

1. Indicazione del fatto che il personale è tenuto a comportarsi con cortesia nei confronti dell'utente finale agevolandolo nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi contrattuali.

2.6. Chiarezza, Comprensibilità e Semplificazione delle Procedure

1. Indicazione della predisposizione di documentazione (modulistica, atti contrattuali, cc.) redatta in forma chiara e comprensibile.
2. Indicazione della semplificazione delle procedure attraverso l'utilizzo dei servizi telefonici oppure on line per l'espletamento degli atti utente finale/Gestore.

2.7. Continuità del Servizio Idrico Integrato

1. Previsione della garanzia di un servizio h 24 per tutti i giorni dell'anno.
2. Esplicitazione del fatto che le interruzioni potranno avvenire solo per cause di forza maggiore, caso fortuito, per interventi programmati o non programmati secondo le modalità riportate nei punti specifici della Carta.
3. Previsione della garanzia dell'erogazione di servizi alternativi di emergenza secondo le modalità riportate nei punti specifici della Carta.

Note

Si suggerisce il collegamento della presente sezione allo specifico capitolo della Carta e alla possibilità di procedere con quanto previsto al punto "Reclami/Richieste".

2.8. Condizioni Principali di Fornitura del Servizio Idrico Integrato

1. Definizione delle principali condizioni di fornitura del SII (portate, pressioni, ecc.).
2. Indicazione dei documenti che riportano le principali condizioni di fornitura (Contratto Servizio utente finale/Gestore, Regolamenti, cc.).
3. Indicazione dei documenti obbligatoriamente forniti all'utente finale all'atto della sottoscrizione del Contratto di Servizio.
4. Informazione su come reperire i documenti non forniti obbligatoriamente.

Note

Mantenere una forma espositiva sintetica rimandando ai documenti di base o a eventuali punti specifici della Carta.

2.9. Qualità e Tutela dell'Ambiente

1. Informazione sull'effettuazione di un servizio attento alla propria qualità interna (miglioramento continuo delle tecnologie adottate, ottimizzazione delle procedure aziendali, cc.) ed all'impatto sull'ambiente.
2. Indicazione dell'adozione da parte del Gestore di Sistemi di Qualità e di Certificazione.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

2.10. Riservatezza (Privacy)

1. Informazione che tutti i dati inerenti l'utente finale saranno utilizzati esclusivamente per le finalità collegate al SII.
2. Indicazione dei riferimenti legislativi.
3. Indicazione della presenza di un Responsabile del trattamento dei dati.

Note

Il tema non essendo ripreso in altre parti della Carta richiede, data la sua importanza, alcune esplicitazioni quali: la legislazione di riferimento, il Responsabile del trattamento dei dati e le modalità di trattamento e conservazione dei dati.

2.11. Accesso universale all'acqua

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

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

3. STANDARD DEL SERVIZIO

3.1. Indicatori di qualità contrattuale del SII (Standard di servizio)[1]

1. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:
   a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
   b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
   c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
   d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
   e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
   f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
   g) tempo di attivazione della fornitura;
   h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
   i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
   j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
   k) tempo di disattivazione della fornitura;
   l) tempo di esecuzione della voltura;
   m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
   n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
   o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
   p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
   q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
   r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
   s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
   t) tempo di sostituzione del misuratore;
   u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
   v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
   w) tempo per l'emissione della fattura;
   x) periodicità di fatturazione;
   y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
   z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di Informazioni;
   aa) tempo di rettifica di fatturazione;
   bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;

[1] Per la determinazione dei valori degli standard indicati si rinvia alle relative Tabella al capitolo 14.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

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

2. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si fa riferimento ai seguenti indicatori:
   a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
   b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
   c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
   d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
   e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
   f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
   g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
   h) tempo massimo di attesa agli sportelli;
   i) tempo medio di attesa agli sportelli;
   j) accessibilità al servizio telefonico;
   k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
   l) livello del servizio telefonico;
   m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
   n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale;
   o) durata massima della singola sospensione programmata;
   p) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
   q) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

3.2. Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto

1. Il presente paragrafo dovrà considerarsi automaticamente adeguato alle eventuali differenti prescrizioni disposte da ARERA.
2. Indicazione dei livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche: dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/ giorno come volume attingibile nelle 24 ore, portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale, carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.
   Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

3. Indicazione dei livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche: sono indicati nei contratti di fornitura con l'utenza, restano tuttavia salvi i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Note

Opportuno indicare questa tipologia di standard in relazione ad alcune voci specifiche della Carta (es. "Verifiche Livello di Pressione...")

.

3.3. Casi di indennizzo automatico

1. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nelle Tabelle al capitolo 14, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.
2. L'indennizzo automatico base di cui al precedente punto, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui al successivo capitolo 4 "ACCESSO AL SERVIZIO", è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
   i. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
   ii. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
   iii. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

3.4. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

1. Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
   a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
      i. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;
      ii. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
   b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente documento.

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

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

4. ACCESSO AL SERVIZIO

4.1. Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti

1. Informazione sugli sportelli fisici: modalità operative (elimina code; esposizione su appositi accessori da tavolo, es. portanome, o tramite tesserino di riconoscimento delle informazioni di riconoscimento del personale, es. nome; ecc.).
2. Informazione sugli sportelli telefonici: presenza numero verde, numero telefonico, eventuale presenza operatore ed integrazione con risponditore automatico, personale tenuto a fornire codice identificativo.
3. Informazioni sulla posta elettronica: indirizzo per l'accesso del pubblico.
4. Informazioni sul sito web del Gestore: indirizzo per l'accesso del pubblico.
5. Informazioni sul fax: numero telefonico.
6. Informazioni sul servizio via posta: indirizzo.
7. Indicare i sistemi di agevolazione per l'accesso al servizio da parte di cittadini stranieri adottati dal gestore (ad esempio presenza di un interprete su appuntamento, possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue, pubblicazione di opuscoli informativi e documenti di rilievo inerenti il servizio in diverse lingue ecc.).
8. Redazione di una tabella di sintesi riportante per tipologia di accesso: ubicazione, orari di attivazione, numeri telefonici, indirizzi postali, indirizzi informatici, tipologia servizi forniti (elencazione delle pratiche esperibili, informazioni).

Note

Opportuno prevedere un punto dedicato al fine di non disperdere la definizione dei diversi accessi e l'elencazione delle pratiche esperibili in più parti della Carta.

4.2. Diffusione e orario degli sportelli

1. Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione. Il gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo appena descritto per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.
2. Il gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:
   a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 — 18:00 nei giorni lavorativi;
   b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 — 13:00 il sabato.
3. Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono:
   a) tenute a garantire un orario minimo di apertura degli sportelli all'utenza non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente punto;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

b) esentate dal monitoraggio degli indicatori di cui al punto successivo "Tempo di attesa agli sportelli".

4. Gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui ai precedenti punti 2 e 3.
5. Nel caso in cui l'Autorità accolga l'istanza di cui al precedente punto, lo sportello deve comunque rispettare gli standard di qualità relativamente al Tempo di attesa agli sportelli e agli Standard generali di qualità contrattuale del SII previsti.

4.3. Tempo di attesa agli sportelli

1. Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da Tabella 2 al capitolo 14 al documento.

4.4. Obblighi e contenuti minimi dello sportello *online*

1. Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica in modo chiaro e facilmente accessibile:
   - la Carta dei servizi;
   - la Convenzione di servizio e relativi allegati
   - il regolamento del servizio;
   - gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
   - i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
   - 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;
   - ogni informazione utile a ottenere il bonus sociale idrico, anche facendo riferimento allo schema di informativa pubblicato sul sito dell'Arera, e la modulistica per farne richiesta;
   - le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il regolamento del servizio;
   - i corrispettivi tariffari applicati all'utenza, dando particolare evidenza alla tariffa agevolata, di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSI[2], e alle tariffe di fognatura e depurazione di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSI, applicate ai fini del riconoscimento del bonus sociale

[2] Delibera 28 settembre 2017 n. 665/2017/R/idr "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti".

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

idrico, nonché al dato relativo alla fascia di consumo annuo agevolata, come individuata dall'ATERSIR.

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

4.5. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

1. Il gestore ha l'obbligo di:
   a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
   b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
   c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
   d) dotarsi di call center (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) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui ai successivi paragrafi.
2. Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

a) tenute a garantire un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente comma alla lettera b);
b) esentate dall'obbligo di cui alla precedente lettera d), e dal monitoraggio degli indicatori di cui ai successivi paragrafi e capitoli.

4.6. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

1. Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dal paragrafo precedente:
   a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
   b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.
2. Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma lettere a) e b), nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:
   a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;
   b) tra i diversi servizi per gli operatori multi-utility (SII, elettricità, gas, altri servizi).

4.7. Accessibilità al servizio telefonico

1. L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.
2. Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

4.8. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

1. Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
2. L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:
   a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

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

4.9. Livello del servizio telefonico

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

4.10. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

1. La rilevazione degli indicatori di cui ai paragrafi precedenti è effettuata dal gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.
2. Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui ai paragrafi 8 e 9 di questo capitolo, tutte le chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici di cui al precedente paragrafo 6 ad un operatore, indipendentemente dal servizio.
3. Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui ai paragrafi 7, 8 e 9 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

4.11. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

1. Il gestore deve:
   a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
   b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti.
2. Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio gas) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio servizi telefonici di cui al presente capitolo 4 o attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È consentito inoltre di introdurre un'opzione di scelta tramite tastiera della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti di potersi esprimere nella propria lingua madre. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

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

4.12. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

1. Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.
2. Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente punto si considerano le chiamate degli utenti finali che:
   a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
   b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

4.13. Appuntamenti Concordati

1. Predisposizione della modulistica da cui risulti l'avvenuto o il mancato appuntamento concordato (sottoscrizione verbale, segnalazione assenza utente finale o Gestore, cc.).

4.14. Tempo massimo per l'appuntamento concordato

1. Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
2. Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato alla Tabella 2 al capitolo 14.
3. Nel calcolo dello standard:
   a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo paragrafo 3 del capitolo 7 e del livello di pressione di cui a paragrafo 4 del capitolo 7;
   b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito alla relativa Tabella al capitolo 14.
4. Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui alla Tabella 2 al capitolo 14 le richieste di appuntamento

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

4.15. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

1. Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo paragrafo 16.
2. Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato alla relativa Tabella al capitolo 14.

4.16. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

1. La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
2. Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
3. Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
4. L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo. 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.

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

1. Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. n. 152/06:
   a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;
   b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai precedenti paragrafi 14, 15 e 16, e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico di cui alla Tabella 1 del capitolo 14.

4.18. Accessi Facilitati per Specifiche Categorie degli utenti finali

1. Indicazione delle categorie interessate alle facilitazioni previste.

2. Indicazione delle facilitazioni per l'accesso fisico ai servizi (ad esempio rampe, servizi igienici, porte automatiche, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, ecc.) applicate nel rispetto della normativa di settore e della riduzione dei tempi di attesa.
3. Indicazione di eventuali facilitazioni anche sui tempi di preventivazione e di erogazione del SII (con particolare riferimento a allacciamento, trasferimento, ripristino). Se previsti, rimandare agli specifici punti della Carta.

Note

Indicare unicamente le azioni effettivamente in essere evitando le formulazioni: "si impegnerà", "farà", "svilupperà", ecc.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1. Classificazione dei Lavori e relative modalità e tempi di preventivazione

1. Indicazione della tipologia dei lavori necessari all'erogazione del SII all'utente finale mediante il collegamento a impianti esistenti:
   a) semplici: lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
   b) complessi: lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
2. Indicazione dei lavori esclusi dalla classificazione (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione, ecc.) oggetto di interventi previsti nel Contratto di affidamento Regolatore/Gestore, che sono tutti quelli che non derivano da richieste dell'utente finale.
3. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici: la richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
4. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici: il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.
5. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dalla Tabella 1 al capitolo 14, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
6. Precisazione che nel caso sia richiesta la modifica della portata del contatore si tratta di un nuovo lavoro che richiede un preventivo ed una esecuzione con specifici tempi e costi, come riportato al punto "Preventivazione".
7. Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Il gestore non può pretendere dall'utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
8. Nella Carta del servizio, il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel regolamento del servizio e sul sito internet.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

5.2. Tempo di esecuzione dei lavori

1. Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.
2. 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. Il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Note

Si richiede la trattazione specifica del tema delle bocche antincendio.

5.3. Preventivazione per allacci idrici e fognari

1. Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari: la richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
2. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo paragrafo 5, le seguenti informazioni:
   a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
   b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.
3. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
4. Esplicitazione delle situazioni di inapplicabilità degli standard tecnici e temporali previsti (es. necessità interventi potenziamento/estensione reti) ed indicazione di eventuali nuove tempistiche.
5. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria (ove è prevista la realizzata da parte del Gestore) deve contenere almeno:
   a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione';
   b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
   c) i dati identificativi del richiedente;
   d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
   e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
   f) la data di invio del preventivo al richiedente;
   g) la tipologia e la sotto-tipologia d'uso;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente documento, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel il regolamento del servizio;
j) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
k) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
l) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
m) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
n) la durata di validità del preventivo, che non può mai essere inferiore a tre mesi;
o) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

6. Esplicitazione del prezzo dei lavori previsti per tipologia (es. lavori semplici forfetizzati, lavori complessi in base ad analisi distinta) rimandando a specifico prezziario indicando ove e come reperirlo. In ogni caso tali informazioni dovranno essere acquisibili dal sito web del Gestore.
7. Redazione di una tabella riassuntiva riportante per tipologia dei lavori: i tempi massimi di preventivazione, la durata della validità dell'offerta, la tipologia dei prezzi applicati indicazioni sul sito web dei link necessari per accedere alle relative informazioni. L'indicazione può essere accorpata all'interno della tabella in calce al documento

Note

Si ritiene opportuno inserire il riferimento al prezziario applicato dal Gestore.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Esecuzione di Allacciamento ad Acquedotto

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
2. Esplicitazione delle situazioni di inapplicabilità degli standard tecnici e temporali previsti (es. necessità interventi potenziamento/estensione reti, richiesta di autorizzazioni a Soggetti Terzi) ed indicazione di eventuali nuove tempistiche. Occorre precisare che gli standard sono da considerarsi al netto delle autorizzazioni di competenza di soggetti diversi dal gestore e che possano condizionare le tempistiche di azione dello stesso.

6.2. Attivazione/Riattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto

1. Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura: il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.
   Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.
   La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato, al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.
2. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui alla Tabella 1 al capitolo 14, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro. Il Gestore informa l'utente finale della data e dell'orario (richiedendo ove necessaria la presenza del Cliente finale, la disponibilità dello stesso agli appuntamenti concordati) previsti per la attivazione/riattivazione. L'utente finale può concordare data e/o orario diversi.
3. Il Soggetto subentrante non dovrà essere gravato da oneri pregressi.

Note

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

La previsione della facoltà di concordare una data ed un orario diversi da quelli proposti dal Gestore dovrà in ogni caso essere sottoposta a limiti precisi tali da non introdurre elementi di discrezionalità in capo al gestore.

6.3. Disattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto

1. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura: il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione. La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.
2. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al capitolo 7, paragrafo 1, lettera e).
3. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
4. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso, con conseguente necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica (si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati).
5. Il Gestore comunica all'utente finale la data e l'orario (richiedendo ove necessaria la presenza del Cliente finale, la disponibilità dello stesso agli appuntamenti concordati) previsti per la disattivazione. L'utente finale può concordare data e/o orario diversi.
6. Il Gestore, nel caso in cui preveda di non potere rispettare il tempo massimo previsto, e salvo in ogni caso l'indennizzo dovuto in caso di mancato rispetto del termine prescritto, è tenuto ad informare l'utente finale con la massima celerità, proponendogli una nuova tempistica. L'utente finale può concordare data e/o orario diversi.
7. I livelli prestazionali indicati sono soggetti ad indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".

Note

La previsione della facoltà di concordare una data ed un orario diversi da quelli proposti dal Gestore dovrà in ogni caso essere sottoposta a limiti precisi tali da non introdurre elementi di discrezionalità in capo al gestore.

6.4. Esecuzione di Allacciamento a Fognatura

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

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

parte del gestore. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

2. Esplicitazione delle situazioni di inapplicabilità degli standard temporali e tecnici previsti (es. necessità interventi potenziamento/estensione reti, richiesta di autorizzazioni a Soggetti Terzi) ed indicazione di eventuali nuove tempistiche. Sul punto si precisa che gli standard sono da considerarsi al netto delle autorizzazioni di competenza di soggetti diversi dal gestore e che possano condizionare le tempistiche di azione dello stesso
3. Esplicitazione di quanto previsto dai regolamenti per il SII vigenti in materia di regolamentazione delle opere di allacciamento alla pubblica fognatura con specifico riferimento all'individuazione del soggetto (gestore del SII o privato) a cui compete *(a)* la realizzazione del tratto di allacciamento posto su area pubblica dal confine di proprietà fino al punto di immissione nella condotta fognaria stradale.

6.5. Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura

1. Modalità di voltura: La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47. 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.
2. 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.
3. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
4. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
   a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto[3].

5. La voltura domandata per decesso dell'intestatario del contratto è a titolo gratuito. Colui che richiede la voltura assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto.
6. Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.
7. Nei casi di cui al numero 4 del presente paragrafo, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:
   a) della documentazione di cui al punto 4, lettera a), del presente paragrafo;
   b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui al punto 4, lettera lettera b) del presente paragrafo.

Note

(a) Attualmente alcuni regolamenti del SII prevedono che all'utente competa la anche realizzazione del tratto di allaccio posto su area pubblica.

[3] Si chiarisce che che l'interpretazione dell'Agenzia del punto 6.5 lettera b) delle Linee Guida sulla carta del SII di ATERSIR è la seguente "*non si procede all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo dimostri che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto, fatto salvo il principio per cui non devono essere agevolati i cattivi pagatori*".

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1. Rilevazione dei Consumi e Fatturazione

1. Fatturazione

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

   Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

b) Tempo per l'emissione della fattura: il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore. Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui alla successiva lettera e). In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

c) Periodo di riferimento della fattura: il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui alla successiva lettera d).

   Tale ultimo vincolo non viene applicato con riferimento:
   1. alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
   2. alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
   3. alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

d) Periodicità di fatturazione: il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

1. N° 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
2. N° 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
3. N° 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
4. N° 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente punto, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti. Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore:

I. Utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
II. Procede ad una stima dei consumi nel caso i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui alla presente lettera.

e) Fattura di chiusura del rapporto contrattuale: in caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il periodo di riferimento della fattura di chiusura va dal primo giorno successivo al periodo cui è riferita l'ultima fattura emessa al giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura

Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi, a restituire il deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito e ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

Termini per i pagamenti: il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale. Il tempo minimo intercorrente tra l'emissione della fattura e la data di scadenza della stessa è almeno pari a 20 giorni lavorativi.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

f) Modalità e strumenti di pagamento: Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta. Il gestore garantisce, inoltre, all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dello stesso almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

1. contanti;
2. assegni circolari o bancari;
3. carta bancaria e/o carta di credito;
4. domiciliazione bancaria;
5. bollettino postale.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità. È necessario comunicare agli utenti: a) 'luoghi/modalità in/con cui è possibile effettuare i pagamenti (sportelli Gestore, banche, uffici postali, via telematica, ecc.); b) i luoghi in cui è possibile effettuare i pagamenti senza oneri aggiuntivi, ove presenti; c) dove reperire l'elenco dei Soggetti convenzionati (es. retro bolletta, sito web del Gestore, ecc.).

2. Rateizzazione

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 in conformità a quanto disposto dalla precedente lettera d). 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 piano di rateizzazione dovrà in ogni caso essere formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali dei Comune competente nei casi specifici).

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

c) Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea o degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

d) Gli interessi di dilazione sopra indicati non possono essere applicati qualora la soglia indicata sia superata a causa di:

1. prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

2. presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;

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

f) 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.

3. Rettifiche Fatturazione:

Indicazione esemplificativa, non necessariamente esaustiva, delle casistiche che comportano la rettifica delle fatture emesse: errori "amministrativi", consumi anomali per perdite occulte o guasto contatori, ecc.).

1. **Indicazione delle modalità di rettifica:**
   d'ufficio se le cause sono individuate direttamente dal Gestore, oppure su segnalazione dell'utente finale attraverso 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.
2. **Bollette multiservizio**
   Indicazione che nel caso di bollette multiservizi (es. acqua, gas, ecc.) la fatturazione riguardante il SII sarà dettagliatamente illustrata.
3. **Tempo di rettifica di fatturazione:**
   È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi della precedente lettera a) del punto 2, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
4. **Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica:** qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati alla relativa Tabella al capitolo 14 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta. In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato nella richiamata Tabella in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.
5. In deroga a quanto qui previsto resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

6. Indicazione che la rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali. Esplicitazione che se l'utente finale non è collegato a pubblica fognatura verranno fatturati i soli consumi idrici.

Note

Si richiede di riportare in questo punto anche la casistica riferita ai consumi anomali da perdite o da guasto del contatore.

7.2. Rilevazione e Fatturazione di Consumi Anomali

1. Il consumo è ritenuto anomalo quando i valori espressi sono pari o superiori al doppio di quelli medi indicati nell'ultima rilevazione effettuata, oppure, nel caso di consumi condizionati da variabilità stagionali (es. utenze turistiche), pari o superiori al doppio di quelli rilevati nello stesso periodo dell'anno precedente. Il gestore potrà utilizzare il proprio sistema di valutazione del consumo anomalo purché rispettoso dei riferiti standard.
2. Esplicitazione del fatto che i consumi anomali possono essere imputati a malfunzionamento del contatore o a perdite post contatore e sono ritenuti tali solo qualora venga accertata una delle summenzionate condizioni.
3. Esplicitazione delle modalità di informazione sui consumi anomali da parte del Gestore da fornirsi entro un tempo massimo di 25 giorni lavorativi dalla data della loro rilevazione effettiva in base alla calendarizzazione prevista (e comunque 5 giorni lavorativi prima della fatturazione).
4. Esplicitazione delle modalità di informazione in caso di sospetta anomalia dei consumi da parte dell'utente finale (in caso mancata comunicazione della lettura anomala da parte del gestore):
5. CASO DI MALFUNZIONAMENTO DEL CONTATORE
   a) Evidenziazione del fatto che i consumi anomali imputabili al contatore sono trattati nella Carta al punto "Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati".
   b) Periodo di ricostruzione dei consumi anomali: tempo intercorrente tra l'insorgere (certificato) del guasto e la sua riparazione. 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 2 anni.
   c) Indicazione della eventuale possibilità di rateizzazione e dei relativi criteri applicativi (periodo di rateizzazione, interessi, ecc.) o di eventuale altre forme di agevolazione in caso di conguagli eccedenti la media delle ultime fatturazioni.
6. CASO DI PERDITA OCCULTA (POST-CONTATORE)
   a) Informazione sulla eventuale costituzione di un "fondo perdite occulte" o di altro strumento assicurativo. Indicazione delle modalità di adesione e di utilizzo. Informazione sulle eventuali altre forme di agevolazione tariffaria adottate dal gestore in caso di perdita occulta (sconti, rateizzazioni ecc.). In caso di positiva previsione di forme assicurative si applica quanto segue.
   b) Indicazione delle modalità di verifica dell'applicabilità delle agevolazioni: fornitura da parte dell'utente finale, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla riparazione, della documentazione probante il guasto e la sua riparazione. Fornitura da parte del Gestore, entro un tempo massimo di 25 giorni lavorativi dalla verifica, dell'esito della stessa.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

c) Esplicitazione delle modalità con cui le comunicazioni di cui al punto precedente vengono effettuate.

d) Esplicitazione del fatto che per consumi anomali dovuti a perdite occulte non si applica la tariffa di fognatura/depurazione ai volumi eccedenti quelli medi effettivi salvo il caso in cui si possa accertare che i volumi oggetto di dispersione risultano essere stati immessi in pubblica fognatura.

e) Indicare il "fondo perdite occulte" o altra forma assicurativa solo se già operativi. Se operativi, deve essere predisposto uno specifico documento extra Carta.

7.3. Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati

1. Indicazione del fatto che solo il contatore installato dal gestore del SII per l'attivazione del contratto di fornitura e destinato alla contabilizzazione dei volumi da fatturare è di proprietà pubblica e soggetto alle attività di manutenzione di competenza esclusiva del gestore.
2. Esplicitazione della eventuale possibilità di utilizzare contatori in grado di evitare i danneggiamenti dal gelo utilizzando le migliori tecnologie disponibili sul mercato ed indicazione degli eventuali maggiori costi connessi all'utilizzo di tali dispositivi. Indicazione del fatto che l'utente finale è responsabile della buona conservazione del contatore e dell'integrità dei sigilli.
3. Indicazione delle modalità di richiesta della verifica del contatore, eventualmente rimandando al punto specifico "Accesso al SII".
4. Tempo di intervento per la verifica del misuratore: il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al paragrafo 14 del capitolo 4.
   Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel il regolamento del servizio. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.
5. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore: il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui alla richiamata tabella, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contradditorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.
6. Sostituzione del misuratore: qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione. Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso. Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore. Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai paragrafi 14, 15 e 16 del capitolo 4.

7. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.
8. Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.
   Indicazione delle modalità di effettuazione della verifica (sul posto di installazione o, ove non sia tecnicamente possibile, presso altro luogo, con precisazione del fatto che la stessa verrà effettuata in un laboratorio certificato, direttamente da parte del Gestore o con utilizzo di ditta esterna, indicazione luogo/giorno/ora affinché il Cliente finale possa partecipare; rilascio di un documento recante l'esito delle verifiche effettuate).
9. Indicazione dei limiti di tolleranza previsti dal D.Lgs n. 22 del 2/2/2007 e dal D.M. 30/10/2013, n. 155.
10. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: le tempistiche delle varie fasi della verifica.
11. Limiti di tolleranza, le casistiche del processo di verifica e le modalità di correzione dei consumi.

Note

Inserire gli obblighi dell'utente finale per la sua corretta tenuta anche per quanto attiene ai sigilli con ciò escludendo ogni manomissione.

7.4. Verifiche Livello di Pressione

1. Indicazione delle modalità di richiesta della verifica della pressione di rete, eventualmente rimandando al punto specifico "Accesso al SII".
2. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa. Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel il regolamento del servizio e sul sito internet; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online. In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.

3. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.
4. Indicazione delle modalità di verifica e della definizione di difformità con i valori contrattualmente previsti.
5. Indicazione che nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.
6. Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.
7. Indicazione del prezziario applicato ovvero dove e come reperirlo.
8. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: le tempistiche delle varie fasi della verifica, i limiti di tolleranza, le casistiche del processo di verifica e le modalità di correzione della pressione.

7.5. Interessi di Mora

1. Modalità di applicazione degli interessi di mora per ritardati pagamenti; dovranno essere indicati:
   a) Decorrenza: dalla scadenza indicata in bolletta, emessa non meno di 20 giorni prima
   b) Tipologia Clienti buoni pagatori: che ha pagato nei termini di scadenzale le bollette relative all'ultimo biennio, ovvero il cliente che sia qualificato come tale dall'esercente in base a criteri diversi, purché non peggiorativi, rispetto a quello precedentemente definito. Per essi vengono conteggiati i soli interessi legali per i primi 10 giorni oltre la data di scadenza.
2. Il valore degli interessi di mora è quello previsto dalla vigente normativa.
3. Redazione di una tabella riassuntiva riportante per tipologia di Debitore: la decorrenza degli interessi, il tasso applicato (secondo quanto previsto dalla regolamentazione di ARERA).

7.6. Deposito Cauzionale

1. Indicazione che il deposito cauzionale contribuisce alla copertura di una parte del "rischio morosità" del Gestore rispondendo anche ad un principio di equità poiché l'onere della-morosità ricade sulla generalità degli utenti del servizio.
2. Esplicitazione dei Soggetti tenuti al versamento del deposito all'atto della sottoscrizione del contratto:
   a) Utenze domestiche singole;
   b) Utenze domestiche condominiali;
   c) Utenze non domestiche.
3. Indicazione delle forme equipollenti al deposito cauzionale (domiciliazione bancaria, postale o pagamento tramite carta di credito) sono applicate agli utenti finali con consumi annui fino a: 500 mc.
4. Importi massimi richiesti:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

a) Per utenze domestiche singole e non domestiche, pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
b) Per utenze domestiche singole e non domestiche, pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
c) Per utenze domestiche condominiali, pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa e definiti in base a uno dei metodi indicati nei punti precedenti;

Se, per utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale, viene riconosciuta la tariffa sociale secondo il metodo attuale del "bonus" previsto nel Regolamento ATERSIR che, nella Regione Emilia Romagna prevede una detrazione automatica sulle bollette, è competenza del gestore trattenere dalla quota del bonus anche l'eventuale quota inevasa del deposito cauzionale.

5. Applicazione degli importi dovuti:
   - 50% all'atto della sottoscrizione del Contratto di fornitura;
   - 50% rateizzato in due bollette a decorrere dalla prima utile successiva alla sottoscrizione del Contratto.
6. Cauzione fruttifera con tasso di interesse pari a quello legale.
7. Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per gli utenti finali che passano ad una delle forme equipollenti consentite, nella prima fattura utile successiva al recepimento della variazione dall'avvenuta modifica.
8. Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per gli utenti finali che recedono dal contratto, entro 30 giorni dalla data di recesso. Il Gestore all'atto del recesso non potrà richiedere alcuna documentazione attestante l'avvenuto versamento.
9. L'accredito per passaggio a forme di deposito cauzionale equipollente avverrà utilizzando la prima bolletta utile.
10. L'accredito per recesso contrattuale avverrà con versamento su conto corrente se attivo il RID ovvero con assegno bancario in assenza di tale modalità.
11. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: le forme di deposito cauzionale per tipologia di utente finale, gli importi dei depositi per tipologia di utente finale, i tassi di rendimento, i tempi massimi di restituzione.

7.7. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico

1. Il gestore, ricevuta dal Comune la comunicazione di ammissione dell'utente all'erogazione del bonus sociale idrico, è tenuto a:
   a) svolgere le verifiche di cui all'art. 13 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;
   b) erogare il bonus sociale idrico:
      - per gli utenti indiretti, entro sessanta giorni dalle verifiche di cui alla lett. a), mediante l'erogazione di un contributo *una tantum*, versato con accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con assegno circolare non trasferibile o altra modalità stabilita nella Carta del servizio. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

- per gli utenti diretti, nella prima fattura utile, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, b_S, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;

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

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

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

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

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

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

i) per gli utenti diretti, in caso di morosità del beneficiario, una volta trascorsi i tempi di risposta a reclami e informazioni scritte, trattenere la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora. Tale facoltà viene evidenziata dal gestore nella comunicazione di costituzione in mora;

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

2. Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di rinnovo, salvo che l'utente presenti al gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni, come previsto dall'art. 3, c. 6, del TICSI. In tal caso, il gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza all'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSI. L'autocertificazione presentata dall'utente deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. n. 445/00, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporta una modifica della condizione di disagio economico e sociale.

3. L'utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo ISEE, che nel corso del periodo di agevolazione divenga utente diretto non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

8. MOROSITA

8.1. Definizione dello Stato di Morosità

1. Esplicitazione dello stato di morosità dell'utente finale determinato a seguito del mancato pagamento della fattura entro i termini previsti per gli utenti finali "normali" e per quelli definiti "buoni pagatori".
2. Indicazione del fatto che il Soggetto in stato di morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura con il Gestore: singolo fruitore, Amministratore in caso di forniture condominiali, legali rappresentanti per forniture ad aziende, ecc.
3. Esplicitazione del fatto che all'utente finale subentrante non può essere attribuita alcuna morosità pregressa salve le eccezioni previste dalla legge.

Note

Si richiede di avviare procedure di messa in mora al raggiungimento di un valore predefinito di mancati pagamenti.

8.2. Sollecito bonario di pagamento

1. In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore può inviare all'utente - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del paragrafo 1.2 del capitolo 7 del presente documento - un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:
   a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
   b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
   c) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
   d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
   e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo la rateizzazione ai sensi del paragrafo 2 del capitolo 7 del presente documento.

8.3. Costituzione in mora dell'utente

1. Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo.
2. Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

3. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad integrare la fattura conil seguente avviso testuale: "*Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]*.".
4. 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 fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.
5. La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:
   a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
   b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
   c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato; se tale data corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite posta elettronica certificata della comunicazione di costituzione in mora; le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
   d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, che deve essere fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di cui al presente comma 5;"
   e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
   f) le modalità, di cui al successivo paragrafo 6, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
   g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando: i termini per concordare con il

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso; la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);

h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore è:
   - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto al precedente punto 4;
   - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.

6. Il termine ultimo di cui al precedente punto 5, lettera c), entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo paragrafo 8.4, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:
   a) venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
   b) qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
   c) quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.
7. Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.
8. Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:
   a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
   b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).
9. Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al punto precedente, unicamente il pagamento:
   a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai successivi paragrafi 6, 7 e 8;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

8.4. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

1. Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.
2. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo 3, punto 5, lettera c).
3. Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.
4. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:
   a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi del capitolo 7, paragrafo 1, punto 2 del presente documento;
   b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
   c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

8.5. Comunicazione di avvenuto pagamento

1. L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
2. Tale comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

8.6. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso

1. La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:
   a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità indicate nel presente capitolo;
   b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
   c) siano decorsi i termini di cui al precedente paragrafo 3, punto 6, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.
2. Oltre a queste condizioni, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:
   a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
   b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
   c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura;
3. Con riferimento agli utenti domestici non disalimentabili:
   a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
      i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
      ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
   b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
      i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
      ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.
4. Al verificarsi delle condizioni di cui ai precedenti punti 1 e 2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente punto 3, lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di non disalimentabili) che:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

5. In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:
   a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
   b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.
6. In aggiunta a quanto previsto in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:
   a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
      - siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione;
      - siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
   b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.
7. Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, promuove - ove tecnicamente fattibile ed economicamente sostenibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.
8. Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.
9. La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:
   a) qualora decorso il termine di cui al precedente paragrafo 3, punto 6, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei termini previsti nel presente documento;
   b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

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

10. La sospensione, ovvero la disattivazione, 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.
11. Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, tranne nel caso si tratti di utenze condominiali con il solo contatore centralizzato, 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.

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

1. Si considerano utenti finali non disalimentabili, pur in presenza dello stato di morosità: a) ospedali e strutture ospedaliere; b) case di cura e di assistenza; c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza; d) carceri; e) istituti scolastici di ogni ordine e grado; f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio"), anche individuate dall'Arera tra gli usi pubblici non disalimentabili; g) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico; h) eventuali ulteriori categorie sociali deboli individuate dall'ATERSIR. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi dell'art. 3 del DPCM 29 agosto 2016.
2. In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:
   a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nel presente capitolo;
   b) il gestore vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
   c) siano decorsi i termini entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente paragrafo 4.
3. In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.
4. 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.
5. La limitazione della fornitura non può essere eseguita:
   a) qualora l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

b) quando l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
c) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

8.8. Modalità di sospensione del servizio

1. Il gestore deve indicare le modalità di limitazione e/o sospensione della fornitura che, ove tecnicamente possibile, dovranno consistere nell'installazione di limitatori di portata/pressione al fine di garantire una fornitura minima essenziale pari a 50 litri al giorno per abitante conforme alle indicazioni dell'OMS. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi del DPCM 29 agosto 2016.
2. Ove ciò non sia possibile, il Gestore chiede il nulla osta all'Agenzia prima di procedere ad una sospensione totale del SII.
3. In caso di non autorizzazione, il Gestore dovrà provvedere alla fornitura minima essenziale con altri mezzi.
4. Oltre alle ipotesi previste nei precedenti paragrafi, la fornitura del servizio non può essere sospesa o limitata: nei giorni di venerdì, prefestivi e festivi e in caso di comprovata grave malattia dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano non autosufficiente
5. Predisposizione e aggiornamento di un registro degli utenti finali non disalimentabili
6. Il gestore deve inserire, nella Carta dei Servizi, una tabella riassuntiva riportante: i tempi minimi di preavviso, i tempi massimi di pagamento a decorrere dal preavviso, i Soggetti non sottoposti a sospensione/limitazione della fornitura, le condizioni di non applicazione della sospensione/limitazione della fornitura.

8.9. Riattivazione della Fornitura Idrica

1. Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.
2. Il ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento delle somme dovute deve avvenire entro 2 giorni feriali.
3. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità si misura, in giorni feriali, dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi alla data di riattivazione della fornitura. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, di cui alla relativa Tabella al capitolo 14, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

8.10. Indennizzi

1. Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30) per giorno:
   a) in tutti i casi in cui abbia sospeso, limitato o disattivato la fornitura per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
   b) in tutti i casi in cui abbia sospeso, limitato o disattivato la fornitura per morosità ad un utente finale disalimentabile, senza rispettare le previsioni del presente capitolo;
   c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
   d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi.
2. Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) per giorno, qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:
   a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
   b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste nel presente documento;
   c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
   d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.
3. Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al capitolo 14 del presente documento. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:
   a) come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";
   b) che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".
4. Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente paragrafo.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

9. ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA

9.1. Riattivazione della Fornitura Idrica a Seguito di Erroneo Distacco

1. Indicazione delle modalità di comunicazione dell'utente finale al servizio preposto.
2. Tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica dalla comunicazione pervenuta presso gli Uffici preposti del Gestore: 6 ore.
3. Indicazione che in caso di erroneo distacco il Gestore risarcirà gli eventuali danni materiali subiti dall'utente finale a cui corrisponderà comunque un indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

10. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

10.1. Aspetti Generali

1. Indicazione che il SII è garantito H24 per tutti i giorni dell'anno.
2. Esplicitazione delle cause di interruzione del servizio:
   - Pronto intervento: Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato in apposita Tabella al capitolo 14, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
     a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
     b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
     c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
     d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti);
   - Interventi programmati;
   - Cause di forza maggiore;
   - Caso fortuito
   - Interventi non programmati come rotture accidentali imprevedibili
   - Crisi quali-quantitativa.
3. Con interruzioni della fornitura idrica superiori ad un tempo pari a 24 ore (salvo diversa indicazione più restrittiva prevista dal disciplinare), il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza. Per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza, il gestore ha un tempo massimo di 48 ore. Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile si calcola, in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - al momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.
4. Nei casi di calamità naturali le attività saranno condotte sotto il coordinamento della Protezione Civile.
5. Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

10.2. Pronto Intervento

1. Indicazione che si applicano le disposizioni di cui ai paragrafi 5 e ss del capitolo 4.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

2. Indicazione che le attività e le modalità di intervento previste si riferiscono solo a reti e impianti affidati al Gestore del SII.
3. Tempi massimi previsti per tipologia di servizio (acquedotto/fognario - depurativo) e di intervento (ripristino erogazione o avvio lavori, eliminazione guasto):
   a) Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento: 3 ore nei casi di:
      i) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
      ii) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
      iii) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
      iv) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
   b) Il tempo massimo per la messa in sicurezza per i casi di potenziale pericolo: 2 ore

10.2.1. Servizio di acquedotto

1. Il gestore darà in ogni caso garanzia di Intervento immediato (tempo coincidente con quello di trasferimento degli addetti del Gestore dalla sede operativa più prossima al luogo del guasto a partire dalla segnalazione ricevuta) in caso di pericolo per la salute umana dovuto alla qualità dell'acqua in erogazione o di necessità di messa in sicurezza stradale.
2. Il gestore dovrà evidenziare sulla carta del SII quanto attualmente previsto dalla vigente convenzione di regolazione del Servizio Idrico e dal connesso disciplinare tecnico relativamente ai tempi massimi per l'eliminazione del disagio all'utente per guasti al contatore o a parte aerea della rete idrica, dei tempi massimi di avvio dei lavori per le parti interrate della rete e dei tempi massimi previsti per la riparazione del guasto ed il ripristino del funzionamento a partire dall'avvio dei lavori. I tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.
3. Il gestore darà inoltre
   - Esplicitazione del fatto che nel caso non sia possibile riprendere l'erogazione della fornitura idrica entro un tempo massimo di 8 ore decorrente dall'avvio dei lavori, il Gestore attiverà un servizio di fornitura alternativo.
   - Informazione del fatto che se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
   - Informazione del fatto che nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.

10.2.2. Servizio di fognatura e depurazione:

1. Il gestore dovrà evidenziare sulla carta del SII:
   a) quanto attualmente previsto dalla vigente convenzione di regolazione del Servizio Idrico e dal connesso disciplinare tecnico relativamente al tempo massimo per il ripristino provvisorio

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

(anche mediante interventi alternativi) del servizio in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria e di riparazione del guasto dall'avvio dei lavori ed il tempo massimo per l'avvio dei lavori su reti fognarie miste per esondazioni e rigurgiti non dovuti a precipitazioni di carattere eccezionale

b) Informazione del fatto che se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
c) Informazione del fatto che nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.
d) Indicazione delle modalità di informazione dell'interruzione dei servizi.

10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati

10.3.1 Modalità di preavviso dell'interruzione del servizio

1. Per forniture normali:

a) Comunicato radio-televisivo su reti locali;
b) Mezzi muniti di altoparlante;
c) Volantinaggio;
d) Sito internet.
e) Messaggistica su telefono cellulare

2. Per forniture specifiche (ospedali, case cura, case riposo anziani, scuole e similari):
Avviso diretto a mezzo addetto o telefonico.

10.3.2. Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica

1. Il tempo minimo di preavviso di interruzione del servizio è di 48 ore.
2. Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura si misura, in ore, dal momento in cui viene avvisato ciascun utente finale al momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

10.3.3. Esplicitazione del contenuto minimo del preavviso

1. Data e ora inizio interruzione, durata interruzione (coerentemente con quanto stabilito dalla convenzione di servizio e dal disciplinare tecnico), esplicitazione degli eventuali servizi sostitutivi che verranno messi in atti in caso di interruzioni superiori alla durata prevista, fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 1.
2. Redazione nella carta del servizio di una tabella riassuntiva riportante gli indirizzi cui fare pervenire le segnalazioni.

10.4. Durata massima della singola sospensione programmata

1. La singola sospensione programmata del servizio non deve superare le 24 ore.
2. La durata massima della singola sospensione programmata si misura, in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione programmata al momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

10.5. Interventi in Caso di Crisi Idrica

1. Definizione di 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.
   - **Quantitativa:** carenza di risorsa tale da non consentire un'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.
2. Informazione sul fatto che, in caso di crisi idrica, si applica il Piano di Emergenza
3. Esplicitazione delle principali azioni previste dal Piano: invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali, utilizzo delle risorse idriche destinate ad altri usi non essenziali, limitazione dei consumi mediante la riduzione della pressione in rete, turnazione delle forniture.
4. Esplicitazione delle modalità (tempi, mezzi) di informazione ai Soggetti pubblici interessati ed agli utenti finali (generali e specifici) con riferimento a quelle indicate al punto "Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica per Interventi Programmati".

10.6. Indennizzi automatici per la violazione degli standard di durata massima della singola sospensione programmata, tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

1. In caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.
2. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto.
3. Oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.
4. Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 656/2015/R/IDR.
5. L'istanza di cui al precedente punto deve contenere adeguata documentazione da parte dell'EGA competente delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto

dell'indennizzo generato, e deve essere corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.

6. Ai fini della verifica del rispetto dei suddetti standard, il gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro, redatto ai sensi del titolo 8 dell'allegato a) della deliberazione 27 dicembre 2017, n. 917/2017/R/IDR dell'Arera e s.m.i.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE

11.1. Accesso agli Atti e alla Documentazione

1. Indicazione della tipologia delle informazioni e della documentazione relative al SII acquisibili (specifiche per singolo utente finale, di carattere generale).
2. Indicazione delle modalità di accesso alle informazioni e agli atti (telefonica, telematica, ecc.) con eventuale uso di modulistica specifica (come e dove reperirla). Precisazione sulla tipologia delle informazioni che possono essere fornite direttamente rispondendo alla chiamata telefonica. In ogni caso ogni atto o documentazione dovrà essere reperibile utilizzando il sito web del Gestore con accesso tramite password all'area personale.
3. Tempi massimi di fornitura delle informazioni/materiali a far data dalla richiesta, ovvero di risposta sull'impossibilità, totale o parziale, di corrispondervi: 30 giorni lavorativi.
4. Indicazione che i livelli prestazionali indicati sono soggetti ad indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".
5. Redazione di una tabella riassuntiva riportante: modalità di accesso per tipologia di richiesta, tempi massimi di risposta/fornitura del materiale.

11.2. Informazione Sistematica del Gestore

1. Indicazione degli oggetti di informazione: aggiornamenti o variazioni della Carta del SII, aspetti normativi e regolamentari, modifiche tariffarie, procedure e loro variazioni, condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione del servizio e relative modifiche, iniziative aziendali, corrispondenza acqua erogata standard legge, ecc.
2. Esplicitazione delle modalità di informazione: portale internet, appositi spazi in bolletta, opuscoli, avvisi, campagne promozionali e di sensibilizzazione, ecc.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

12. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE

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

1. Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di seguito elencati relativi all'anno precedente.
2. In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare:
   a) per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione:
      i. il numero totale delle richieste di prestazioni;
      ii. il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nel presente documento, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui al paragrafo 14.4 lettere a) e b).
      iii. il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito nel presente documento, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al paragrafo 14.4 lettera c);
   b) per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento di cui ai paragrafi 14, 15 e 16 del capitolo 4:
      i. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale;
      ii. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale, per i quali il gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'utente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di mancato rispetto di cui al paragrafo 4, punto 1 del capitolo 14;
   c) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui ai paragrafi 3 e 4 del capitolo 7, il gestore è tenuto a comunicare il numero di richieste di verifica del misuratore e il numero di richieste di verifica del livello di pressione, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;
   d) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui al paragrafo 3, punto 8, del capitolo 7 il numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e, per le prestazioni di al paragrafo 4 del capitolo 7, il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione.
3. In relazione al servizio telefonico, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente i seguenti dati:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

i. il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
ii. il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS);
iii. il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);
iv. il livello di servizio telefonico (LS).

4. In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta — reclamo scritto, richiesta scritta di informazione, richiesta scritta di rettifica di fatturazione - per:
   i. reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;
   ii. reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;
   iii. reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui di cui al paragrafo 4 del capitolo 14;
   iv. il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui di cui al paragrafo 4 del capitolo 14 lettera c).
5. Il gestore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione, ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.
6. In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di uso e per ogni livello specifico di qualità:
   i. il numero totale degli indennizzi corrisposti;
   ii. l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
7. L'Autorità e l'Ente di governo dell'ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai punti precedenti ai seguenti fini:
   i. controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento;
   ii. pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

12.2. Informazioni all'utente finale

1. Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto

del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

2. Tutte le informazioni contenute nel paragrafo precedente sono oggetto di pubblicazione sul sito del gestore.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

13. RECLAMI E CONTROVERSIE

13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti

1. Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo punto 4. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.
2. Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui alla Tabella 1 al capitolo 14, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
3. Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
   a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
   b) i dati identificativi dell'utente finale:
      i. il nome ed il cognome;
      ii. l'indirizzo postale o telematico;
      iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
      iv. il codice utente;
      v. l'indirizzo di fornitura;
   c) un campo per indicare l'autolettura;
   d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al paragrafo 3, punto 4 del capitolo 7.
4. È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al punto precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
   a) nome e cognome;
   b) l'indirizzo di fornitura;
   c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
   d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

13.2. Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

1. In tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall'utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, il gestore la classifica sempre come reclamo scritto. Non vanno classificati, ma semplicemente allegati alla prima richiesta i casi di sollecito o di reiterazione di una segnalazione

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

scritta già inviata, qualora siano stati trasmessi entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

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

1. Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata a reclami scritti e a richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:
   a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
   b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
2. Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle precedenti lettere a) e b):
   a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
   b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
   c) l'elenco della documentazione allegata
   d) le seguenti informazioni contrattuali:
      i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
      ii. la tipologia di uso;
      iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata.
   e) nel caso in cui non estingua il reclamo, 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;
   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:
      i. gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti;
      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.
3. Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al primo periodo del presente articolo, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:
   a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
   b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

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

13.4. Reclami scritti multipli

1. In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui paragrafo 1, punto 4 del presente capitolo. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al paragrafo 1, punto 4 del presente capitolo trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al paragrafo 5 del capitolo 14.
2. In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:
   a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14;
   b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del capitolo 14.

3. In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:
   a) si applica quanto disposto dal successivo capitolo 16;
   b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui al successivo capitolo 16 ricorrano le soglie di cui al precedente paragrafo 3, comma 2, lettera b) di questo capitolo, il gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del gestore del servizio di acquedotto — che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui al medesimo paragrafo, 3 punto 2, lett. b) del presente capitolo. In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui ai paragrafi 1, punto 4 e 3 del capitolo 16.

13.5. Modalità di Ricorso

1. Il gestore 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.
2. Il gestore, sul proprio sito internet e nella risposta al reclamo, deve specificare all'utente finale, che, se non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta, può:
   a) Richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta.
   b) Richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica, che dovrà trovare regolazione in Regolamento per la conciliazione paritetica tra il gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione
   c) attivare una procedura di conciliazione presso giudice di pace o camera di commercio
   d) Procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.
   e) Rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

14. INDENNIZZI

14.1. Standard specifici di qualità contrattuale del SII

1. Lo standard specifico è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente misurato da un idoneo indicatore di qualità. Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1:

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello specifico	Indennizzo Automatico
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (*)	12 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo (*)	15 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	17 gg lavorativi	30 €
Tempo di attivazione della fornitura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	6 gg lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (*)	2 gg feriali	30 €
Tempo di disattivazione della fornitura (*)	5 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione della voltura (*)	3 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (*)	12 gg lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione di lavori semplici (*)	9 gg lavorativi	30 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti (*)	2 ore	30 €

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Indicatore	Livello specifico	Indennizzo Automatico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore (*)	7 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (*)	10 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (*)	25 gg lavorativi	30 €
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (*)	8 gg lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (*)	8 gg lavorativi	30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (*)	7 gg lavorativi	30 €
Tempo per l'emissione della fattura (*)	35 gg solari	30 €
Periodicità di fatturazione (*)	6/anno da 0 a 1800 mc 12/anno oltre 1800 mc	30 €
Tempo per la risposta a reclami (*)	19 gg lavorativi	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (*)	19 gg lavorativi	30 €
Tempo di rettifica di fatturazione (*)	30 gg lavorativi	30 €
S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (**)	24 ore	24h<S1≤48 h → 30€ 48h<S1≤72 h →60€ S1> 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€
S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (**)	48 ore	24h≤S3<48 h → 30€ 16h≤S3<24 h →60€ S3< 16 h → 90€
Sospensione o disattivazione di fornitura NON DISALIMENTABILE (***)	-	30 €
Disattivazione fornitura domestico residente (salvo i casi art. 7.5 REMSI) (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura SENZA INVIO DELLA COMUNICAZIONE DI MESSA IN MORA (***)	-	30 €

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Indicatore	Livello specifico	Indennizzo Automatico
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura nonostante utente abbia COMUNICATO PAGAMENTO nelle modalità e tempi previste dal REMSI (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura in presenza di richiesta di rateizzazione nelle modalità e tempi previsti dal REMSI (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura con l'invio della messa in mora MA SENZA invio del SOLLECITO bonario (***)	-	10 €
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€ 16 h≤SP<24h 60€ SP<16h 90€

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nel Titolo X dell'Allegato A della Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr e s.m.i. e tenuto conto delle precisazioni tecniche contenute nell'art. 3 dell'Allegato A della Delibera 917/2017 e s.m.i.

(***) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i

(****) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 18 dell'Allegato A della Delibera 609/2021/R/idr

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

14.2. Standard generali di qualità contrattuale del SII

1. Lo standard generale è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni misurato da un idoneo indicatore di qualità. Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2:

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di lavori complessi, di cui al capitolo 5, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui al capitolo 4 per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90 %
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui al capitolo 4, comunicate entro le precedenti 24 ore	95 %
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui ai capitoli 4 e 10, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90 %
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui al capitolo 13, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95 %
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui al capitolo 4, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui al capitolo 4, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %
Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui al capitolo 4, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui al capitolo 4, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui al capitolo 16, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

2. Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui al paragrafo 4 del capitolo 4, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui al paragrafo 8 del capitolo 4, i livelli effettivi LE_{ia} riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascun ATO "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula: $LE_{ia} = [(P_{Cia}) / (P_{Cia} + P_{NCia})] \times 100$, dove:
   - il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
   - il pedice "a" indica l'ATO;
   - P_{Cia} è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all'ATO a;
   - P_{NCia} è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2 per le cause indicate di cui al successivo paragrafo 4 relative all'ATO a.
3. La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

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

1. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
2. Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni, il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

14.4. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

1. Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:
   a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

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

14.5. Casi di indennizzo automatico

1. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti alla Tabella 1 del Capitolo 14, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.
2. L'indennizzo automatico base di cui al precedente di punto, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
   i) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
   ii) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
   iii) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
3. Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nei casi di cui al paragrafo 4 del capitolo 3.

14.6. Modalità di corresponsione dell''indennizzo automatico

1. Il gestore è tenuto ad accreditare all''utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell''indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell''utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
2. L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente documento, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente paragrafo 4, punto 2 del capitolo 3, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute. Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall''Autorità per l''energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell''indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell''eventuale danno ulteriore subito".

14.7. Modalità di richiesta di indennizzo automatico

1. Indicazione del fatto che ove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso e, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al punto "Reclami-Modalità di Ricorso" della Carta.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

15. TARIFFA

15.1. Contenuti e Determinazione Tariffaria

1. Esplicitazione del fatto che la tariffa è determinata dall'Agenzia secondo le procedure di legge regionali e nazionali ed è approvata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).
2. Indicazione del processo di approvazione.
3. Indicazione del fatto che in base alla Convenzione di servizio il Gestore è il soggetto deputato alla riscossione della tariffa.
4. Esplicitazione delle prestazioni di servizio coperte dalla tariffa: erogazione del SII, manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema idrico, investimenti per il potenziamento del sistema, effettuazione dei servizi amministrativi (riscossione, recupero credito, ecc.).

15.2. Articolazione Tariffaria

1. Descrizione della struttura tariffaria (diverse fasce per diverse tipologie contrattuali del servizio acquedotto; quota fissa ecc). La tariffa viene aggiornata annualmente da ATERSIR in base alle indicazioni di ARERA.

15.3. Quote extra tariffa regolata

1. Esplicitazione di quote per prestazioni non regolate: es. eventuali quote per adesione al fondo rischi fughe acqua, ecc.

15.4. Variazioni Tariffarie e Modalità di Informazione

1. Esplicitazione del fatto che ogni variazione tariffaria è determinata dall'Agenzia ed approvata con la metodologia precedentemente descritta.
2. Indicazione delle modalità di informazione dell'utente finale su ogni variazione/aggiornamento tariffario: retro fattura e/o lettera circolare allegata alla fattura, sito internet del Gestore, comunicati stampa, ecc.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

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

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

1. Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto con le modalità di cui al punto 7 e nei tempi di cui al paragrafo 2 del capitolo 16:
   a) inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio;
   b) inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.
2. Il gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti dai paragrafi 2 e 3 del capitolo 16 è tenuto ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico di cui al paragrafo 3 del capitolo 3.
3. Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nel presente documento per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico di cui al paragrafo 3 del capitolo 3 al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile. I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del servizio di acquedotto di cui al paragrafo 2 del capitolo 16 all'invio al gestore del servizio di acquedotto della risposta relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente.
4. Il gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti nel presente documento, invia all'utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.
5. Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità di cui al punto 7 e nei tempi di cui al paragrafo 4 del capitolo 16.
6. I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel TITOLO XI dello Schema allegato alla del AEEGSI n. 655/2015.

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

1. Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale

da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

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

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

16.4. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale

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

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 02/12/2024.0000114.2 -

17. APPENDICI

17.1. Glossario

1. Illustrazione dei principali termini utilizzati nella Carta: Servizio Idrico Integrato, Agenzia Territoriale SII, Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, utente finale, Gestore, Comitato Consultivo, Contratto di fornitura, causa di forza maggiore, standard generale e specifico di qualità, ecc.
2. Per la redazione del Glossario occorre che il gestore tenga presente le definizioni contenute all'Articolo 1 Allegato A alla Deliberazione 23 Dicembre 2015 655/2015/R/IDR.

17.2. Indirizzi Utili

1. Specificare l'indicazione dei recapiti in bolletta e sito web del gestore per Soggetto (Gestore del SII, Agenzia Territoriale SII, Comitato Consultivo degli Utenti ecc.) (postali, telefonici, fax, posta elettronica, sito internet, ecc.) sia per le sedi centrali, sia per quelle dislocate sul territorio di interesse.

17.3. Indirizzi dei Soggetti per la Tutela degli utenti finali

1. Indicazione per Soggetto (Comitato consultivo degli Utenti, Associazioni dei Consumatori, Associazioni Imprenditoriali, Sportello Conciliazione Camera di Commercio, Giudice di Pace, ecc.) dei recapiti (postali, telefonici, fax, posta elettronica, sito internet, ecc.) sia per le sedi centrali, sia per quelle dislocate sul territorio.

17.4. Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato

1. Indicazione degli strumenti di regolazione del SII (Piano d'Ambito, Regolamento SII)
2. Indicazione delle modalità di reperimento del materiale (sportelli Gestore, sito internet Gestore, uffici comunali, ecc.) e dei collegamenti informatici tra i vari detentori delle informazioni.

17.5. Modulistica

1. Precisare la reperibilità sul sito web del gestore dell'indicazione della modulistica disponibile per tipologia d'uso (attivazione contratto, richiesta verifiche tecniche, reclami, ecc.) e dell'indicazione delle modalità di reperimento dei moduli (sportelli Gestore, sito internet Gestore, uffici comunali, ecc.).

17.6. Modalità di Auto-lettura del Contatore

1. Indicazione degli strumenti e delle modalità di auto-lettura per tipologia di contatore, attraverso la trasmissione dei dati di lettura via telefono, via web o con cartolina di autolettura.

17.7. Indicazioni per il corretto uso della Risorsa Idrica

1. Indicazione delle principali azioni per un corretto uso della risorsa ed un contenimento dei consumi: controllo frequente del contatore per l'individuazione di eventuali perdite occulte, ecc.