

Allegato B alla Delib. CdA n. 4 del 06/07/2020

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

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, 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.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b):

1. la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
2. la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
3. le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. sotto-tipologia d'uso;
 - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
4. l'elenco della documentazione allegata;

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore obbligato, oltre agli elementi di cui sopra, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative ~~alla presunta responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni~~ alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

1. la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
2. l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
3. la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
4. nel caso in cui l'utente 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;
5. l'indicazione degli eventuali indennizzi spettanti all'utente, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
6. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

12. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA

Con la prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato, di cui alla deliberazione ARERA 586/2012/R/IDR, l'ARERA, al fine di rendere le bollette più comprensibili e trasparenti, ha introdotto uno schema di bolletta più esaustivo e più chiaro, corredato di spiegazioni.

In adempimento a quanto disposto nella deliberazione sopra citata, le bollette del gestore, riportano un quadro sintetico (caratteristiche della fornitura, riepilogo dei consumi del periodo e dell'importo da pagare, scadenza del pagamento, numeri per i reclami e il pronto intervento) ed un quadro di dettaglio (la spesa per i consumi, distinguendo tra le varie voci) proprio al fine di facilitare agli utenti la lettura, il controllo dei consumi e della spesa.

A partire dal 01/01/2020, nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura, vengono fornite almeno le seguenti informazioni all'utente finale:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Per spiegare, in un linguaggio più semplificato, i termini che vengono comunemente utilizzati nelle bollette è disponibile un Glossario sul sito www.mmspa.eu sezione Servizio Idrico, e presso lo sportello del "Servizio Clienti".

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di 2 anni, il Gestore evidenzia in fattura l'entità di tali consumi ed i relativi importi, ~~fornendo indicazione circa l'assoggettamento o meno degli stessi a prescrizione, secondo la normativa vigente.~~

13.1.1 Sollecito bonario

A decorrere dal 1° gennaio 2020, in caso di morosità dell'utente finale, è previsto che il gestore possa inviare all'utente un sollecito bonario di pagamento, ~~anche mediante posta elettronica certificata, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata~~, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza indicata in bolletta. Tale sollecito bonario dovrà riportare almeno i seguenti contenuti:

- a) Riferimenti delle fatture non pagate e importo totale da saldare;
- b) Termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando la data iniziale di calcolo del termine corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata e ~~le previsioni regolatorie da rispettarsi in relazione ai termini le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura ;~~
- c) Le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente
- d) Il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo
- 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 rateizzazione del pagamento ai sensi del precedente art. 7.8.

13.1.2 Procedure per la costituzione in mora

La procedura di costituzione in mora può avvenire solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento. Tale procedura non potrà essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto (purché il reclamo sia stato inviato dall'utente finale entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo), relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali (superiori ai 50 euro) ~~o relativo all'attribuzione all'utente finale di una presunta responsabilità per la~~

fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

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, ~~qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile al gestore~~ il gestore stesso è tenuto ad allegare alla comunicazione di costituzione in mora un avviso indicante che gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione alla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/17) ~~come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). e che per non pagare tali importi, è possibile comunicare tempestivamente la propria volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato.~~ In tale avviso il Gestore deve dare evidenza che qualora il Cliente voglia eccepire la prescrizione in relazione ai suddetti importi, risulta necessario che il medesimo comunichi tempestivamente la propria volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato.

La comunicazione di costituzione in mora potrà 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) Riferimenti delle fatture non pagate e 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 205/17);~~
- b) Riferimenti al sollecito di pagamento precedentemente inviato
- c) Termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti (evidenziando ~~data di inizio calcolo del termine la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento, specificando se la stessa 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, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente;~~
- d) data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura
- e) possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano;
- f) modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento
- g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura (precisando i termini per concordare un appuntamento necessario per effettuare l'installazione de limitatore di flusso e indicando la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza)
- h) bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora
- i) casi in cui l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico
- j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - a. è infondata a causa di avvenuto pagamento entro la scadenza (indicandone gli estremi) ovvero è stato inviato reclamo per la ricostruzione dei consumi a seguito di malf funzionamento del misuratore o per la fatturazione di importi anomali superiori a 50 euro)
 - b. è parzialmente errata in quanto l'utente è un utente finale non disalimentabile.

Il termine ultimo per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti, fatto salvo la richiesta di un piano di rateizzazione da parte dell'utente finale (come sotto meglio specificato), non potrà essere inferiore a:

- a) 20 giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della suddetta raccomandata;
- b) 25 giorni solari dall'emissione della raccomandata se il gestore non può documentarne la data di spedizione; il gestore tuttavia dovrà aver consegnato al vettore postale la medesima entro 5 giorni solari a partire dalla data di emissione

e) 15 giorni solari se calcolato dalla data di ricevirta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata della costituzione in mora.

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

13.1.4 Disciplina degli indennizzi

Dal 1° gennaio 2020 il gestore sarà tenuto alla corresponsione di un indennizzo automatico nei confronti dell'utente finale di importo pari a:

- euro 30 nei casi di:
 - o sospensione o disattivazione fornitura per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
 - a. disattivazione fornitura per morosità ad un utente finale domestico residente, fatto salvo il caso in cui:
 - dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
 - le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi posti in capo alle stesse per il recupero della morosità pregressa;
 - o limitazione, sospensione o disattivazione per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
 - o limitazione, sospensione o disattivazione per morosità nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, nei tempi e 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 all'indirizzo servizio.clienti@mmspa.eu
 - fax, posta e sportello del Servizio Clienti di Via Borsieri n. 4, Milano
- euro 10 qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, ma:
 - o in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
 - o l'utente finale abbia inoltrato la richiesta del 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;
 - o 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;
 - o non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

GLOSSARIO

Ai fini del presente provvedimento inerente la qualità contrattuale e tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- abitante equivalente è il carico organico biodegradabile avente una richiesta biochimica di ossigeno a 5 giorni pari a 60 grammi di ossigeno al giorno;
- accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- acque di scarico sono tutte le acque reflue provenienti da uno scarico, ai sensi del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.
- acque reflue domestiche o reflui domestici sono le acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche, ai sensi del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.

- acque reflue industriali o reflui industriali è qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici o impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche

di dilavamento, ai sensi del d.lgs. 152/2006 e s.m.i., e diverse dagli scarichi delle utenze assimilate alle domestiche ai sensi della normativa nazionale – ex art. 101, comma 7 del d.lgs. 152/2006 e s.m.i. e D.P.R. 227/2011 - e delle normative regionali;

- acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

- allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

- allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

- atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente; 5 8

- atto di autorizzazione o autorizzazione allo scarico è l'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura di cui agli artt. 124 e 125 del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;

- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

- autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

- Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

- bonus sociale idrico è il bonus idrico istituito in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, all'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all'articolo 57-*bis* comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124;

- bonus sociale idrico integrativo è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del SII, ove approvato dall'Ente di governo dell'Ambito;

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

- centrale di pompaggio è la stazione di sollevamento di acqua potabile dalla falda;

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

- Classe di appartenenza individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;

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

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

- data di invio è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

- per le comunicazioni rese disponibili presso sportello fisico, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- data di ricevimento è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- dati di misura sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;
- dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'ARERA;
- depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura,

al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

- disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, commi 9 e 9bis del decreto legge 185/08;
- disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- Ente di governo dell'ambito è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- famiglia numerosa è il nucleo familiare di cui all'articolo 3, comma 9bis, del decreto-legge n. 185/08;
- fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) indica il primo scaglione di consumo in cui, ai sensi del presente provvedimento, deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente al fine di prevedere che a detta tipologia di utenza sia assicurato il quantitativo essenziale di acqua a tariffa agevolata;
- fascia base indica lo scaglione di consumo che precede quelli di eccedenza, nell'ambito della quota variabile del servizio di acquedotto, a cui viene applicata la tariffa base;
- fasce di eccedenza, con riferimento alla quota variabile del servizio di acquedotto, sono gli scaglioni di consumo, fino ad un massimo di tre, eccedenti quello base, a cui applicare tariffe unitarie crescenti;
- fattura di chiusura è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura in essere tra il gestore e l'utente finale, contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal medesimo utente;
- fattura di periodo è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra gestore e utente finale;
- fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- fontanella è il dispositivo da cui è possibile attingere acqua potabile;
- gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;
- gestore obbligato è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione
- giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- indicatori semplici di qualità contrattuale sono gli indicatori standard specifici e generali di qualità contrattuale del SII di cui all'allegato 1 della presente Carta della qualità dei servizi, ad eccezione dell'indicatore "periodicità di fatturazione";
- interruzione del servizio di acquedotto è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- interruzioni non programmate, sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;

- interruzioni programmate sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;
- ISEE è l'Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159;
- 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 o comunque soggetti a coordinamento scavi per interferenza con reti di sotto-servizi di soggetti terzi;
- lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **Codice del consumo è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.;**
- Legge di bilancio 2018 è la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";
- **Legge di bilancio 2020 è la legge 27 dicembre 2019, n. 160, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022";**
- lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente;
- misura di utenza è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- misuratore accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- misuratore non accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- misuratore parzialmente accessibile è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente atto alla misura dei volumi consegnati;
- misuratore non funzionante un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- misure sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);
- morosità è la condizione in cui si trova l'utente che non adempie al pagamento dei servizi ricevuti;
- operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- presa è la derivazione della rete di distribuzione dedicata all'alimentazione di una singola fornitura o di un insieme di forniture attraverso un complesso di contatori;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

- punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente;
- quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

- reddito di cittadinanza/pensione di cittadinanza è uno strumento di sostegno economico rivolto alle famiglie con un reddito inferiore alla soglia di povertà, alle quali viene corrisposta una somma ad integrazione del reddito percepito ai sensi del Decreto Legge 28 gennaio 2019 n. 4, convertito nella Legge n. 26/2019;

- rete è il sistema di distribuzione, escluse le prese ed i contatori, che alimenta più forniture;
- REMSI è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;"

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

- richiesta congiunta di ammissione alla compensazione per disagio economico è la richiesta di ammissione al bonus sociale idrico presentata contemporaneamente a quella per il bonus sociale elettrico e/o gas;

- richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica,

con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

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

- Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;

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

- servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltrando di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

- SGAtè è il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche di cui all'articolo 33 del TIBEG;

- SII è il servizio idrico integrato, definito come l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;

- sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

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

- - in relazione alla tipologia d'uso domestico:

- uso domestico residente;

- uso condominiale;

- uso domestico non residente;

- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
 - uso industriale;
 - uso artigianale e commerciale;
 - uso agricolo e zootecnico;
 - uso pubblico non disalimentabile;
 - uso pubblico disalimentabile;
 - altri usi;
- subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- tariffa agevolata è il corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia agevolata per gli utenti domestici residenti;
- tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- utente diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente in condizione di disagio economico sociale;
- TICSÌ è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSÌ), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
- utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- utenti indiretti sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- utente è la persona fisica o giuridica che abbia richiesto e/o stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- validazione delle misure è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del gestore.
- voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto dal presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione di ARERA *ratione temporis* vigente.