Allegato F alla Deliberazione n. 5 CdA del 11/06/2018

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Servizio Idrico Integrato della città di Milano

Adottata il

La presente Carta della qualità dei Servizi, di seguito denominata "Carta dei servizi", relativa alle attività del Servizio Idrico Integrato della città di Milano, è stata formulata in conformità e nel rispetto dei principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e con riferimento allo schema tipo di cui alla deliberazione della Giunta Regionale del 1 ottobre 2008 n. 8/8129; essa definisce gli impegni che MM S.p.A., di seguito definita il gestore, assume verso i propri utenti, in ottemperanza alle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, di seguito definita ARERA, organismo a cui, con Decreto Legge n.201/2011, convertito nella Legge n.214/2011, sono state attribuite competenze anche in materia di regolazione e controllo dei servizi idrici, e fissa i principi e i criteri per l'erogazione e per la qualità del servizio che nel 2007 l'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (oggi Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale) della città Metropolitana di Milano le ha affidato in gestione.

Sommario

1. PRESENTAZIONE 6
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI 7
2.1.Principi fondamentali 9
2.1.1.Eguaglianza ed imparzialità di trattamento 9
2.1.2.Continuità 9
2.1.3.Partecipazione 9
2.1.4. Cortesia 9
2.1.5. Efficacia ed efficienza 9
2.1.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 9
2.1.7. Condizioni principali di fornitura 10
3. TUTELA DELL'UTENTE 11
3.1. Relazioni con il pubblico 11
3.2. Materiale informativo 11
3.3. Accesso ad internet 11
3.4. Accessibilità al servizio 11
3.5. Sportello al pubblico 12
3.6. Svolgimento di pratiche 12
3.7. Svolgimento di pratiche per via telefonica 13
3.8. Facilitazioni particolari 13
3.9. Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico 13
3.10. Servizi a richiesta dell'utenza 14
3.11. Rispetto degli appuntamenti concordati 14
3.12. Pronto intervento 15
3.13. Crisi idrica 15
3.14. Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile 16
3.15. Portata di esercizio 16
3.16. Pressioni minima e massima 16
4. INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO ... 16
4.1. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici 17
4.2. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari 18
4.3. Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari 18
4.4. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico 19
4.5. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario 19
4.6. Modalità e tempo di attivazione della fornitura 19
4.7. Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura 19
4.8. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 20
4.9. Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 20
4.10. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura 20
4.11. Modalità per la richiesta di voltura 21
4.12. Voltura a titolo gratuito 21
4.13. Tempo di esecuzione della voltura 22
5. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE . 22

5.1. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 22
5.2. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 22
5.3. Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori 22
5.4. Validità del preventivo 23
5.5. Tempo di esecuzione di lavori 23
5.6. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato 24
5.7. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati 24
5.8. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione 24
5.9. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione 24
6. RILEVAZIONE CONSUMI 25
6.1. Tempo di intervento per la verifica del misuratore 25
Ove fosse riscontrato un difetto di funzionamento del contatore, le spese delle prove saranno a carico del gestore, che procederà 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. 26
6.2. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore 26
6.3. Sostituzione del misuratore 26
6.4. Obblighi di raccolta delle misure di utenza 26
6.5. Procedura di autolettura dei misuratori di utenza 28
6.6. Archiviazione dei dati di misura di utenza 29
7. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE 29
7.1. Modalità di addebito e fatturazione 29
7.2. Tempo per l'emissione della fattura 29
7.3. Periodo di riferimento della fattura 30
7.4. Periodicità di fatturazione 30
Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti 30
7.5. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale 30
7.6. Termini per i pagamenti 31
7.7. Modalità e strumenti di pagamento 31
7.8. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti 31
7.9. Tempo di rettifica di fatturazione 32
7.10. Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica 32
7.11. Depositi cauzionali 32
7.12. Spese amministrative 33
7.13. Penali a carico dell'utente 34
8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE 34
8.1. Classificazione delle richieste scritte dell'utente 34
8.2. Tempo di risposta motivata a reclami scritti 34
8.3. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni 34
8.4. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione 34

8.5. Procedura di presentazione dei reclami scritti 35
8.6. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione 35
8.7. Reclami scritti multipli 36
9. INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SII 38
9.1. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di gestione separata del SII 38
9.2. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione 39
9.3. Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione 39
9.4. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale 39
10. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE 39
11. INDENNIZZI STANDARD QUALITA' CONTRATTUALE 39
11.1 Casi di indennizzo 40
11.2 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo 40
11.3 Modalità di corresponsione dell'indennizzo 41
11.4 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo 41
12. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA 42
13. MOROSITÀ 42
14. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI 43
15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI 43
16. COPERTURA ASSICURATIVA 43
17. FORO COMPETENTE 43
18. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO 44
19. INDICATORI DI QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 44
19.1 DURATA MASSIMA DELLA SINGOLA SOSPENSIONE PROGRAMMATA 44
19.2 TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA IN CASO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDROPOTABILE 44
19.4 INDENNIZZI STANDARD QUALITA' TECNICA 45
ALLEGATO 1: GRIGLIA DEGLI STANDARD 51

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il gestore e gli utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento del rapporto tra gli utenti e il gestore;
- miglioramento della qualità dei servizi forniti.

Più nello specifico, la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, e i relativi standard di qualità che il gestore s'impegna a rispettare.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una Carta dei Servizi, la presente, fatte salve le modifiche e le integrazioni richieste dall'ARERA, è stata adottata dal gestore in data 10 Novembre 2009 previo parere vincolante dell'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (oggi Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale) della città Metropolitana di Milano, e definita con la consultazione delle Associazioni di tutela dei Consumatori e del Difensore Civico per la città di Milano.

Gli standard caratteristici del servizio sono monitorati dall'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale mediante la trasmissione da parte del gestore dei report e della documentazione relativi alle attività del Servizio Idrico Integrato, in ossequio alle prescrizioni della Convenzione di gestione e del relativo Disciplinare Tecnico di servizio. La presente Carta ha validità biennale, secondo le modalità e i tempi stabiliti al momento dell'affidamento del servizio al gestore da parte dell'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (oggi Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale) della città di Milano.

Annualmente deve essere effettuato un incontro di monitoraggio della Carta, presieduto dall'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale, con la partecipazione delle Associazioni di tutela dei Consumatori e degli Utenti ed i rappresentanti di MM S.p.A..

Aggiornamenti, variazioni ed integrazioni della Carta, comprese contestuali revisioni degli standard, originati da un processo di analisi svolto dal gestore, anche promosso dall'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale, saranno disposti con le medesime modalità di definizione della presente e quindi con la consultazione delle Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti, fatta eccezione di quelli di immediata attuazione dettati dalle disposizioni regolatorie deliberate dall'ARERA, che saranno applicati dal gestore previa approvazione dello stesso Ufficio d'Ambito.

Gli stessi saranno resi così noti:

- mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette;
- mediante pubblicazione sul sito internet di MM S.p.A.;
- mediante stampa locale.

La Carta dei Servizi viene consegnata a ciascuna utenza del Servizio Idrico Integrato alla stipula del contratto di fornitura. La stessa può inoltre essere consultata presso il "Servizio Clienti", ovvero scaricata direttamente dal sito www.mmspa.eu sezione Servizio Idrico.

Il Servizio Idrico Integrato della città di Milano ha ottenuto già nell'aprile 2005, tra i primi in Italia, la certificazione del Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001 nei Settori EA28 e 39 fra cui si rammentano i seguenti processi:

- erogazione acqua potabile incluse le attività di analisi di laboratorio;

- raccolta e trattamento acque reflue;
- interventi di manutenzione e pronto intervento sulle reti;
- rapporti con gli utenti;
- progettazione e costruzione opere afferenti ed esperimento delle gare d'appalto relative.

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

MM S.p.A., controllata dal Comune di Milano, gestisce il Servizio Idrico Integrato soddisfacendo i fabbisogni idrici della comunità milanese.

Gestisce il ciclo integrato delle acque, dalla captazione e distribuzione dell'acqua potabile alla raccolta e depurazione delle acque reflue. Inoltre pianifica, progetta e realizza nuove reti e impianti e cura la manutenzione di quelli esistenti.

Nello svolgimento della sua attività garantisce, tra l'altro:

- analisi quotidiane sulla qualità dell'acqua fornita;
- continuità del servizio;
- controllo qualitativo e quantitativo delle acque reflue e depurate;
- sviluppo di soluzioni tecnologiche innovative;
- rispetto degli indirizzi definiti dagli enti pubblici e organismi di riferimento (Comune, Ufficio d'Ambito Territoriale, ARERA);
- monitoraggio della coerenza tra erogazione dei servizi ed esigenze della collettività, a tutela degli interessi dei cittadini.

La Carta si riferisce:

1. per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:
   a) uso civile domestico;
   b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
   c) altri usi, relativi ai settori commerciali, produttivi, artigianali, agricoli e di terziario in genere;
2. al recapito degli scarichi nella pubblica fognatura.

In particolare, la rete idropotabile gestita dal Servizio Idrico Integrato, cui sono complessivamente collegate circa 50.000 utenze, si estende per circa 2.300 km, attingendo alla falda sotterranea mediante un sistema di oltre 500 pozzi e 31 stazioni di pompaggio per un volume complessivo di circa 230 milioni di metri cubi d'acqua erogati all'anno.

Il volume di acqua immessa nel sistema fognario misto ammonta a circa 250 milioni di metri cubi.

La raccolta delle acque che defluiscono dagli scarichi e dalle fognature si svolge lungo una rete fognaria che raggiunge uno sviluppo di circa 1.500 km e che assicura una copertura di 192,6 km^2 di territorio.

Per ciò che concerne il servizio di depurazione, a Milano sono presenti tre bacini scolanti, collegati a tre diversi canali ricettivi:

- il Bacino Orientale, collegato al Fiume Lambro Settentrionale;
- il Bacino Centro-Orientale, comunicante con la Roggia Vettabbia e il Cavo Redefossi;
- il Bacino Occidentale, che defluisce nel Colatore Lambro Meridionale.

Il sistema depurativo del Comune di Milano serve complessivamente 2.536.000 abitanti equivalenti ed è articolato in tre poli: l'impianto Consortile di "Milano Peschiera Borromeo"; l'impianto di depurazione "Milano Nosedo" e l'impianto di depurazione di "Milano San Rocco".

2.1.Principi fondamentali

MM S.p.A. nel gestire i servizi si ispira ai seguenti principi:

2.1.1.Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione tra gli stessi e in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

2.1.2.Continuità

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza come meglio specificati paragrafo 3.12.

Nel caso di interruzione parziale (o di pressione di rete inferiore ai minimi garantiti) o totale della distribuzione idropotabile non connessa ad interventi di manutenzione programmata preventivamente comunicati all'utenza, si rinvia al capitolo 19 .

2.1.3.Partecipazione

Il gestore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

2.1.4. Cortesia

Il gestore del servizio si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

2.1.5. Efficacia ed efficienza

Il gestore del servizio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.1.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore del servizio pone la massima attenzione alla chiarezza ed alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

2.1.7. Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura dei servizi sono riportate nel Contratto e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato e sono distribuite agli utenti in occasione delle richieste di contratto.

3. TUTELA DELL'UTENTE

3.1. Relazioni con il pubblico

Il gestore fornisce notizie relative ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi da parte degli utenti (documenti necessari per l'espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, tipologie) ed in particolare:

a) fornisce informazioni sui contratti in vigore, sui consumi fatturati e sulle modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
b) informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori;
c) informa sul meccanismo di composizione delle tariffe nonché su ogni variazione delle medesime e degli elementi che le hanno determinate;
d) rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
e) assicura un servizio di informazioni relative al Servizio Idrico Integrato.

3.2. Materiale informativo

Sono resi disponibili presso lo sportello del "Servizio Clienti" opuscoli concernenti i servizi erogati e contenenti consigli e suggerimenti. Tale documentazione è anche disponibile sul sito www.mmspa.eu sezione Servizio Idrico.

3.3. Accesso ad internet

Sono disponibili gli indirizzi internet www.mmspa.eu sezione Servizio Idrico su cui sono accessibili le principali informazioni relative ai servizi erogati dal gestore.
È inoltre possibile indirizzare messaggi e richieste di chiarimento mediante posta elettronica. Le risposte saranno inviate mediante e-mail agli utenti che renderanno disponibile il loro indirizzo informatico.

3.4. Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il gestore garantisce le seguenti modalità:

SERVIZIO	**ACCESSO**
Sede legale	indirizzo: via del Vecchio Politecnico n. 8 , Milano;
Sede operativa	indirizzo: via Meda n. 42-44, Milano;
Ufficio relazioni con l'utenza	indirizzo: Via Borsieri n. 4, Milano; denominazione ufficio: Servizio Clienti; giorni e orari di apertura dello sportello e del servizio telefonico di assistenza:

	- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,15 alle ore 16,15; - il sabato: dalle ore 8,15 alle ore 12,15. numero verde: 800 021 800; fax: 02 780033; e-mail: servizio.clienti@mmspa.eu
Ufficio relazioni con utenza – in caso di gestione separata del SII, di cui al capitolo 9	numero verde Amiacque S.r.l. – Gruppo CAP Holding: 800 428 428
Sito internet	www.mmspa.eu – Sezione Servizio Idrico
Pronto intervento	Il servizio di segnalazione guasti e pronto intervento è disponibile 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno ai seguenti numeri**:** ▪ numero verde: 800 99 12 01; fax: 02 84772361; ▪ scarichi fognari gestiti da Amiacque s.r.l. – Gruppo CAP Holding: – numero verde: 800 175 571; – fax: 02 89520307.

3.5. Sportello al pubblico

Lo sportello del "Servizio Clienti" presso il quale è possibile effettuare le operazioni indicate al successivo paragrafo 3.6., alla voltura ed alla risoluzione dei contratti effettua un orario di apertura settimanale di almeno 44 ore, articolato su 6 giorni.

I tempi medi di attesa allo sportello, per effettuare operazioni di natura commerciale, amministrativa o per richiesta di informazioni sono di 10 minuti.

3.6. Svolgimento di pratiche

Presso lo sportello vengono espletate le seguenti pratiche, che possono essere effettuate anche per corrispondenza, a mezzo fax o in via telematica, inviando presso il "Servizio Clienti" l'apposita modulistica, disponibile anche sul sito internet www.mmspa.eu sezione Servizio Idrico, debitamente compilata e completa di eventuale documentazione allegata:

a) presentazione di reclami;
b) richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti;
c) richieste di informazioni;
d) richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti;
e) richieste di attivazione;
f) richieste di disattivazione;
g) richieste di voltura;

h) richieste di subentro nella fornitura;
i) richieste di appuntamenti;
j) richieste di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il gestore risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto, di cui al punto c), entro 20 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo al gestore).

3.7. Svolgimento di pratiche per via telefonica

Gli utenti possono chiamare il numero 800 021 800:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,15 alle ore 16,15;
- il sabato: dalle ore 8,15 alle ore 12,15.

In particolare, telefonicamente è possibile:

- fornire informazioni;
- comunicare l'autolettura;
- prendere appuntamenti;
- chiedere l'invio di documentazione per e-mail, fax e posta.

I tempi medi di attesa dell'utente agli apparecchi telefonici sono di 4 minuti.

Per ulteriori dettagli in merito agli indicatori relativi alla qualità dei servizi telefonici si rimanda alla "Griglia degli standard" allegata alla presente Carta dei Servizi.

3.8. Facilitazioni particolari

Al fine di agevolare l'accesso di alcune categorie di utenti, il gestore fornisce le seguenti facilitazioni:

- tempi di attivazione della fornitura e ripristino del servizio ridotti per i portatori di handicap ed i malati gravi, dando la precedenza assoluta nell'espletamento delle pratiche;
- percorsi agevolati e preferenziali e tempi di attesa ridotti negli uffici per disabili ed anziani;
- traduzione della Carta dei Servizi secondo uno o più sistemi tradizionali o secondo moderne tecnologie, definiti sentita l'Unione Italiana Ciechi e con la consulenza dell'Istituto dei Ciechi di Milano, come ad esempio:
  - trascrizione del contenuto cartaceo in codice Braille;
  - stampa a carattere ingranditi, in relazione alla gravità e tipologia di ipovisione;
  - conversione del documento in PDF;
  - registrazione in formato audio mp3.

3.9. Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Gli utenti domestici monoproprietari in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche possono accedere alla rateizzazione del corrispettivo dovuto, previa valutazione da parte del gestore, facendone richiesta scritta entro il termine fissato per il pagamento della bolletta, corredata da apposita

documentazione (certificazione ISEE). Sugli importi oggetto di rateizzazione non verranno applicati gli interessi di cui al successivo capitolo 7, paragrafo 7.8..
Saranno previste ulteriori agevolazioni in ottemperanza ai sensi della deliberazione ARERA 897/2017/R/idr..
All'agevolazione potranno accedere tutti i nuclei familiari con Indicatore di situazione economica equivalente (Isee) inferiore a 8.107,50 euro, limite che sale a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico, le condizioni già previste per usufruire del bonus elettrico e gas. La richiesta va presentata al proprio comune di residenza (o ai Caf delegati dal comune) congiuntamente alla domanda per il bonus elettrico e/o gas e, quando accettata, permetterà di usufruire di uno sconto in bolletta pari al costo di 18,25 mc annui (equivalenti a 50 litri al giorno, cioè il quantitativo minimo stabilito per legge per il soddisfacimento dei bisogni personali) per ciascun componente il nucleo familiare. Lo sconto verrà erogato direttamente in bolletta per chi ha un contratto diretto, mentre l'utente indiretto, cioè la famiglia che vive in un condominio e non ha un contratto proprio di fornitura idrica, riceverà il Bonus sociale dal gestore del servizio idrico con le modalità individuate da quest'ultimo in coerenza con gli atti deliberativi dell'Ufficio d'Ambito.
Potranno automaticamente usufruire del bonus idrico, analogamente a quanto previsto per il bonus elettrico e gas dal decreto legislativo 147/2017 che ha introdotto il Reddito di inclusione, anche i titolari di Carta Acquisti o di Carta ReI.
La modulistica da utilizzare sarà resa disponibile sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) e pubblicata anche sul sito del gestore, dell'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente e sul sito dedicato dell'Anci (www.sgate.anci.it).

3.10. Servizi a richiesta dell'utenza

Il gestore svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo utente può richiedere direttamente. I servizi a pagamento sono:

- verifica del contatore nel caso in cui l'esito rientri nei limiti di tolleranza;
- livello di pressione del contatore nel caso in cui l'esito rientri nei limiti di tolleranza;
- sopralluoghi tecnici;
- consulenze tecniche impiantistiche.

È possibile accedere ad ulteriori informazioni, tra cui il dettaglio dei costi, telefonicamente tramite il numero 800 021 800, per iscritto all'indirizzo della sede legale di MM S.p.A., via e-mail o sul sito www.mmspa.eu sezione Servizio Idrico.

3.11. Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente e richiede una disponibilità all'utente non superiore a 3 ore.

3.12. Pronto intervento

Il servizio di segnalazione guasti e pronto intervento è disponibile 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno ai seguenti numeri indicati nella tabella di cui al paragrafo 3.4..

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.

Il gestore del Servizio Idrico Integrato garantisce i seguenti tempi massimi di intervento:

- Acquedotto

  I tempi massimi di inizio dell'intervento in caso di interruzione del servizio sono prefissati in 2 ore.
  - I tempi massimi di riparazione in caso di interruzione del servizio su tubazioni piccole o medie (DN < 300 mm) sono di 12 ore.
  - I tempi massimi di riparazione in caso di interruzione del servizio su tubazioni grandi (DN > 300 mm) sono di 24 ore.
- Scarichi fognari

  I tempi massimi di primo intervento in caso di situazioni di pericolo o disagio significativo del servizio sono prefissati entro il termine di 2 ore, estensibile a 3 ore nei periodi notturni o festivi.

Con riguardo al servizio di pronto intervento relativo sia all'acquedotto, sia agli scarichi fognari, i tempi di intervento non sono vincolanti in caso di cause eccezionali non dipendenti dal gestore.

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.

Nei casi di utenze soggette a gestione separata del SII il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento e potrà essere contattato direttamente dall'utente al numero telefonico riportato nella tabella di cui al paragrafo 3.4..

3.13. Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del gestore, lo stesso informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale, da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

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

3.14. Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile

Il gestore assicura agli utenti la potabilità dell'acqua erogata, cioè la sua corrispondenza ai vigenti standard di legge; in particolare fornisce, a richiesta, i dati analitici dei principali parametri relativi all'acqua distribuita nelle diverse zone della città. Tali dati sono disponibili in bolletta e sul sito www.mmspa.eu sezione Servizio Idrico.
Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione (centrali di pompaggio e fontanelle) con frequenza almeno settimanale per le centrali di pompaggio e mensile per le fontanelle, nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il gestore e senza costi per l'utente.

3.15. Portata di esercizio

La dotazione giornaliera pro-capite è di circa 460 l /abitante.

3.16. Pressioni minima e massima

La pressione minima nei pressi del punto di erogazione (contatore) è di 2 atmosfere e la massima di 6 atmosfere.

4. INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, in adempimento alle deliberazioni ARERA 655/2015/R/idr e 218/2016/R/idr, nella presente Carta dei Servizi 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 lavoro semplice;
f) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavoro complesso;
g) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavoro semplice;
h) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavoro complesso;
i) tempo di attivazione della fornitura;
j) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, senza modifiche alla portata del misuratore;
k) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifiche alla portata del misuratore;
l) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
m) tempo di disattivazione della fornitura;
n) tempo di esecuzione della voltura;
o) tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo;
p) tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo;
q) tempo di esecuzione di lavori semplici;
r) tempo di esecuzione di lavori complessi;

s) Fascia di puntualità per gli appuntamenti, oltre la fascia di disponibilità (3 ore);
t) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
u) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
w) tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante;
x) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
y) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
z) periodicità di fatturazione;
aa) tempo per l'emissione della fattura;
bb) tempo di rettifica di fatturazione;
cc) tempo per la risposta motivata a reclami scritti;
dd) tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni;
ee) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII);
ff) tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII);

4.1. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.
Nella tabella denominata "Griglia degli standard" allegata alla presente Carta dei Servizi sono indicati i tempi massimi distinti tra preventivazione con e senza sopralluogo.
Il preventivo resta valido per una durata temporale non inferiore ai tre mesi dalla data del rilascio ed in esso sono indicati:

- i corrispettivi previsti per la realizzazione dell'allacciamento;
- gli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro, compresi i lavori da realizzare a cura dell'utente;
- l'eventuale necessità di autorizzazioni da parte di terzi;
- i documenti necessari per l'attivazione della fornitura e/o dell'allacciamento.

L'utente, all'atto della presentazione della domanda di allacciamento, dovrà corrispondere al gestore un anticipo pari al 30% del costo totale di allacciamento determinato in base alla tipologia ed alle dimensioni dello stesso
L'attivazione del servizio è subordinata al pagamento del saldo, che avverrà a lavori ultimati.
Per gli allacciamenti l'avvio della procedura è subordinata ad un preventivo sopralluogo, il cui costo forfettario pari ad € 500,00 dovrà essere corrisposto prima dell'effettuazione dello stesso. In caso di recesso da parte dell'utente, tale costo verrà trattenuto dal gestore.
L'utente, al ricevimento del preventivo, dovrà corrispondere al gestore un anticipo pari al 30% del costo di allacciamento al netto di € 500,00 precedentemente versato.

4.2. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti 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. Nella tabella denominata "Griglia degli standard" allegata alla presente Carta dei Servizi sono indicati i livelli di qualità previsti per le prestazioni del gestore.

Nel rispetto delle prescrizioni contenute nel D.Lgs. 3 aprile 2006 n°152 e successive modifiche, nel Regolamento Regione Lombardia 24 marzo 2006 n°3 e successive modifiche e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato:

- gli scarichi di acque reflue provenienti da insediamenti domestici e gli scarichi assimilati, sono sempre ammessi nella pubblica fognatura;
- gli scarichi di acque reflue provenienti da insediamenti produttivi e da attività assimilabili a quelle domestiche devono essere preventivamente autorizzati dall' Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale.

L'autorizzazione allo scarico è valida 4 anni dalla data del rilascio[1]. Il rinnovo deve essere richiesto un anno prima della scadenza.

Nell'allegato della presente Carta dei Servizi, denominato "Griglia degli standard", sono indicati i tempi massimi previsti distinti tra preventivazione con e senza sopralluogo.

L'utente, all'atto della presentazione della domanda di allacciamento, dovrà corrispondere al gestore un anticipo pari al 30% del costo totale di allacciamento determinato in base alla tipologia ed alle dimensioni dello stesso.

L'attivazione del servizio è subordinata al pagamento del saldo, che avverrà a lavori ultimati.

Per gli allacciamenti l'avvio della procedura è subordinata ad un preventivo sopralluogo, il cui costo forfettario pari a € 500,00 dovrà essere corrisposto prima dell'effettuazione dello stesso. In caso di recesso da parte dell'utente, tale costo verrà trattenuto dal gestore.

L'utente al ricevimento del preventivo, dovrà corrispondere al gestore un anticipo pari al 30% del costo di allacciamento al netto di € 500,00 precedentemente versato.

4.3. 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 "Servizio Clienti" e sito internet.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al seguente paragrafo 5.3., le seguenti informazioni:

a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;

[1] Salvo le autorizzazioni rilasciate a seguito di Autorizzazione Unica Ambientale (AUA).

b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

4.4. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente.

4.5. 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 e la data di completamento dei lavori da parte del gestore, con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato come indicato nella tabella denominata "Griglia degli standard", in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

4.6. Modalità e tempo di attivazione della fornitura

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

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, 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 lo sportello aperto al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

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.

4.7. 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 indicato nella tabella denominata "Griglia degli standard", in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.
La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, come indicato nella tabella denominata “Griglia degli standard”, 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.

4.8. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.
Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

4.9. Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell’utente 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 lo sportello del “Servizio Clienti”.
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, successivamente alla riattivazione della fornitura, l’esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

4.10. 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 e la data di effettiva disattivazione.
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.
Qualora l’utente 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.
Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l’utente deve garantirvi l’accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

4.11. Modalità per la richiesta di voltura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente 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.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente deve comunicare al gestore la 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 uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.

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, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

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 entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

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

4.12. Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

a) presenta apposita domanda sul modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso lo sportello del "Servizio Clienti";

b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;

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

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

Nel caso di cui sopra, il gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi previsti dalla presente Carta dei Servizi;

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

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

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

4.13. Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente.
Nei casi in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero l'utente uscente risulti moroso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

a) della documentazione di cui alla lettera a) del paragrafo 4.11.;

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del paragrafo 4.11., in conformità con quanto disposto nel paragrafo 4.9..

5. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.1. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello del "Servizio Clienti" e sito internet.

5.2. 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 e la data di invio all'utente stesso del preventivo da parte del gestore.
Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come indicato nella tabella denominata "Griglia degli standard", in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

5.3. Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Il preventivo deve contenere:

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 d'uso;

h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta dei Servizi, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo dovuto all'utente 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 Regolamento d'utenza;

j) 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;

k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;

l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;

m) la durata di validità del preventivo;

n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

5.4. Validità del preventivo

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

5.5. Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.

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.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il gestore comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

5.6. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

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 e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.
Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato nella "Griglia degli standard" allegata alla presente Carta dei Servizi.

5.7. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente 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.
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.
Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
L'utente 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.

5.8. 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 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 i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta.

5.9. 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 e la data di invio all'utente 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 la data di completamento della verifica stessa.

6. RILEVAZIONE CONSUMI

La somministrazione del servizio ha come corrispettivo le tariffe, pubblicate sul sito www.mmspa.eu sezione Servizio Idrico, nel rispetto delle normative di regolazione di settore di tempo in tempo vigenti impartite dalle autorità competenti.La Delibera 665/2017/R/IDR prevede un criterio pro capite, in funzione del numero di componenti dell'utenza domestica. Qualora il gestore, non disponga nell'immediato di tutte le informazioni necessarie (che dovranno essere comunque acquisite entro il 1° gennaio 2022), sarà applicato un criterio pro capite di tipo standard, identificando la fascia di consumo annuo agevolato in corrispondenza di un intervallo compreso tra 0,00 mc/anno e un volume almeno pari alla quantità essenziale di acqua a cui ha diritto una utenza tipo di tre componenti (si prevede, comunque, la facoltà per il gestore di richiedere a tutti gli utenti domestici residenti una dichiarazione in ordine alla loro numerosità).
L'articolazione tariffaria individua:

- una quota variabile, che risulti: o relativamente al servizio di acquedotto, articolata per fasce di consumo (distinguendo una fascia di consumo annuo agevolato – per i clienti domestici residenti -, una fascia a tariffa base, da una a tre fasce di eccedenza a cui applicare tariffe crescenti rimesse alla discrezionalità dell'Ufficio d'Ambito);
- per i servizi di fognatura e depurazione, una quota proporzionale al consumo (ma non modulata per fasce);
- una quota fissa, indipendente dal consumo, non modulata per fasce di consumo.

Con riferimento alla determinazione della fascia di consumo agevolata pro capite si prevede che corrisponda all'intervallo che va da 0,00 mc/anno a un valore almeno pari a 18,25 mc/anno, e che il valore dell'agevolazione sia definito dall'Ufficio d'Ambito, applicando alla tariffa base una decurtazione.

Per tutti gli utenti con usi diversi dal domestico è definita una articolazione tariffaria analoga a quella prevista per gli utenti domestici, con l'esclusione delle agevolazioni per la fascia di consumo relativa ai primi mc consumati (valida solo per gli utenti domestici residenti).

La delibera 665/2017/R/IDR considera, poi, la determinazione della tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura. Al riguardo si prevede una struttura trinomia della formula di riferimento, costituita da:

- una quota fissa (a copertura di alcuni oneri specificamente relativi all'utenza finale);
- una quota variabile (modulata sulla base di quattro inquinanti individuati come principali);
- una quota capacità (determinata sulla base dei valori di concentrazione e di volume presenti negli atti di autorizzazione allo scarico).

6.1. Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente.

Il gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 155/2013.
Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente 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, 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 alla "Griglia degli standard" allegata alla presente Carta dei Servizi.
Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore addebiterà all'utente i costi dell'intervento specificati sul sito www.mmspa.eu sezione Servizio Idrico, esplicitandone l'ammontare in bolletta.

Ove fosse riscontrato un difetto di funzionamento del contatore, le spese delle prove saranno a carico del gestore, che procederà 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.

6.2. 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 e la data di invio all'utente stesso del relativo esito.
Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione 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.

6.3. Sostituzione del misuratore

Il gestore procede alla sostituzione del misuratore a titolo gratuito, per eseguire la verifica in laboratorio
Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente, 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.
Nell'eventualità in cui l'utente 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.

6.4. Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

a) per gli utenti con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
b) per gli utenti con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente:

a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il gestore è tenuto a effettuare:

i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale;
ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura previste, il gestore è tenuto a:

- :
  i. dare informazione preliminare agli utenti dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;
  ii. prendere in carico la misura raccolta dall'utente e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);
- :
  iii. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Gli obblighi di cui sopra si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui alla presente Carta dei Servizi, che soddisfi i requisiti sopracitati.

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, il gestore:

a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;

b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi;

c) con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al successivo paragrafo 7.4.

Per i contatori parzialmente accessibili o non accessibili l'utente deve indicare un referente per consentire l'accesso da parte del gestore.

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione di cui al paragrafo 7.4 è determinata in base al calcolo del consumo medio annuo e alla stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza previsti dalla deliberazione ARERA 218/2016/R/idr e s.m.i..

Ai sensi della Deliberazione ARERA 665/2017/R/idr e ai fini della determinazione del corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione di ciascun utente industriale, il volume è assunto, di norma, pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto. Nei casi in cui il volume scaricato sia diverso dal volume prelevato dall'acquedotto - per effetto dell'esistenza di punti di attingimento privati o per effetto di processi produttivi che diminuiscono o aumentano le quantità di refluo scaricate - il termine è determinato con le modalità seguenti:

- idonea misurazione eseguita sul punto di scarico. L'installazione del misuratore allo scarico avviene:
    - su richiesta del gestore, previo accordo con l'Ufficio d'Ambito, per scarichi con volume minimo giornaliero superiore a 15 mc/giorno o volume annuo superiore a 3000 mc/anno e, in ogni caso, quando ritenuto opportuno per motivi tecnici o ambientali;
    - su richiesta dell'utente industriale.
- negli altri casi, mediante stima ragionevole e motivata, previa autorizzazione dell'Ufficio d'Ambito o altro soggetto competente e secondo le modalità dal medesimo stabilite.

Gli oneri di installazione dei misuratori allo scarico sono coperti dall'utente industriale.

Il gestore del SII è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta dei dati di volume scaricato sia rilevati con apposito misuratore allo scarico, che determinati sulla base dei valori prelevati - con obblighi differenziati sulla base dei volumi annui di refluo, come risultanti dalla fatturazione emessa riferita al più recente anno solare:

- inferiori o uguali a 3000 mc: 2 tentativi di raccolta all'anno;
- superiori a 3000 mc: 3 tentativi di raccolta all'anno.

Il raggiungimento del numero minimo di tentativi di raccolta delle misure può essere conseguito anche mediante telelettura o mediante autolettura da parte dell'utente industriale. Il gestore procede alla validazione della misura comunicata dall'utente ai fini del suo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
In caso di indisponibilità dei volumi scaricati relativi ad un'utenza industriale, il volume scaricato è posto pari al volume autorizzato.

6.5. Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di *web-chat* sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.
Il gestore fornisce riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.
La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta di cui al precedente paragrafo 6.4..

6.6. Archiviazione dei dati di misura di utenza

Il gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni.
Il gestore è tenuto a garantire all'utente, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.
Il gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni.

7. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

7.1. Modalità di addebito e fatturazione

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure un'autolettura dell'utente opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

a) dati di lettura;
b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Il gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente, 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.

7.2. 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.

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

7.3. 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 al successivo paragrafo 7.4.
Il vincolo di cui sopra non viene applicato con riferimento:

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

7.4. Periodicità di fatturazione

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

a) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui fino a 3000 mc;
b) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

7.5. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui al paragrafo 7.2.

Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dall'utente 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.

7.6. 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 dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, altresì nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

7.7. Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

a) contanti[2];
b) assegni circolari o bancari;
c) carta bancaria e/o carta di credito;
d) domiciliazione bancaria;
e) MAV bancario e postale.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

7.8. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.
Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il gestore riconosce all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.
Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione di cui sopra non possono essere applicati qualora la soglia sia superata a causa di:

a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
b) la 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.

[2] Presso qualunque istituto di credito, tramite MAV bancario.

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.

7.9. Tempo di rettifica di fatturazione

Il 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 relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

7.10. Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente 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 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto previsto dal precedente capoverso, 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.

7.11. Depositi cauzionali

Ai sensi e per gli effetti della deliberazione ARERA 86/2013/R/IDR (Disciplina del Deposito Cauzionale per il Servizio Idrico Integrato) come successivamente modificata e integrata dall'articolo 34 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 643/2013/R/IDR, dal 1 giugno 2014, il deposito cauzionale massimo applicato dal gestore può essere alternativamente determinato:

a) in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
b) in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.

Il deposito cauzionale massimo per le utenze condominiali, è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali, determinati in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico, riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa.

Qualora il dato di consumo su base annua non sia disponibile, la stima della fascia di consumo di riferimento è determinata in relazione alle informazioni disponibili e, in particolare, alla destinazione d'uso della fornitura e, per gli utenti domestici, al numero dei componenti del nucleo famigliare.

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

L'utente, sia esso proprietario o affittuario, è tenuto al versamento di un deposito cauzionale, nella prima bollettazione utile, emessa dall'attivazione del servizio, pari alla metà del valore del deposito cauzionale dovuto; la restante parte verrà addebitata in due successive bollette.

Per le utenze che usufruiscono della domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito permanente, con consumi annui fino a 500 mc e a quelle che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale, laddove conosciute dal gestore, non sarà richiesto alcun deposito, dietro presentazione di un documento bancario o postale attestante l'avvenuta richiesta di domiciliazione bancaria o postale o di un documento comprovante la fruizione dell''agevolazione tariffaria.

Qualora venga revocata la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito permanente o la fruizione dell'agevolazione tariffaria tramite raccomandata a.r., si provvederà all'addebito del deposito cauzionale relativo ai consumi con la prima fattura successiva alla registrazione della revoca.

Il valore del deposito cauzionale relativo ai consumi potrà subire variazioni in caso di:

- aggiornamenti disposti dall'ARERA;
- cambiamento delle modalità di pagamento dell'utente che decida di avvalersi / non avvalersi più della domiciliazione delle bollette;
- perdita / acquisto del diritto delle agevolazioni sociali;
- consumi annui successivi all'inserimento nella fascia di appartenenza che variano in maniera strutturale o, anche per un solo anno, di un ammontare superiore al 20 per cento in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

In tali ipotesi il gestore ricalcola il deposito cauzionale e provvede a regolare l'eventuale differenza tramite:

- accredito a favore dell'utente nella prima bolletta utile;
- addebito a carico dell'utente rateizzato in almeno due bollette.

Il deposito cauzionale sarà restituito non oltre 30 giorni dalla data di disattivazione del punto di consegna ovvero di voltura della fornitura, contestualmente all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, maggiorato in base al saggio degli interessi legali.

Il deposito cauzionale non sarà restituito nel caso in cui risultino non pagate fatture precedentemente emesse o nel caso in cui siano rilevati danneggiamenti al contatore e agli accessori, fino a concorrenza dell'importo totale della morosità pregressa o dell'ammontare dei danni.

All'utente non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato; in tal caso il gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella fattura successiva.

Per gli utenti con contratti di somministrazione in essere al momento dell'entrata in vigore della disciplina del deposito cauzionale, il gestore provvederà ad effettuare eventuali conguagli con il nuovo deposito cauzionale con le bollette in emissione entro il 30 giugno 2014.

Il gestore non può richiedere all'utente alcuna ulteriore somma a titolo di anticipo sui consumi.

7.12. Spese amministrative

In caso di sottoscrizione di un nuovo contratto o di subentro in un contratto già esistente, verranno addebitati all'utente i costi di istruzione della pratica nella seguente misura:

- Utenze abitative e agro zootecniche: € 20,00;

- EX IPAB: nessun addebito;
- Utenze non abitative: € 100,00.

7.13. Penali a carico dell'utente

Nelle norme contrattuali sono indicate le penali previste a carico dell'utente in caso di violazione degli obblighi contrattuali posti in capo al medesimo.

8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

8.1. Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

8.2. Tempo di risposta motivata a reclami scritti

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente da parte del gestore della risposta motivata scritta.
La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 8.5.

8.3. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio all'utente da parte del gestore della risposta motivata scritta.
La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 8.5.

8.4. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente e la data di invio all'utente da parte del gestore della risposta motivata scritta.
La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 8.5.

8.5. Procedura di presentazione dei reclami scritti

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 seguito riportati. 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 ad un diverso recapito del gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico in tema di rettifiche di fatturazione, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso lo sportello del "Servizio Clienti" un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente 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:
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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

a) nome e cognome;
b) l'indirizzo di fornitura;
c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

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. la tipologia di uso;
iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

d) l'elenco della documentazione allegata.

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.

8.7. Reclami scritti multipli

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. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla "Griglia degli standard" in allegato, ed all'indennizzo. 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 "Griglia degli standard" in allegato, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi.

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 "Griglia degli standard" allegata alla presente Carta dei Servizi, ed all'indennizzo;

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 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, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla "Griglia degli standard" in allegato.

In caso di gestione separata del SII, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

- si applica quanto disposto dal capitolo 9 della presente Carta dei servizi;
- qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo relativo al tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (capitolo 9, paragrafo 9.2.), ricorrano le soglie di cui al precedente punto b), 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 alla lettera b). 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 al capitolo 9, paragrafi 9.1. e 9.3..

L'utente, che non abbia ricevuto risposta entro i 30 giorni lavorativi previsti o abbia ricevuto una risposta negativa o ritenuta non soddisfacente può richiedere in forma scritta con le medesime modalità di cui al paragrafo 8.5. al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore s'impegna ad organizzare entro 7 giorni lavorativi un incontro con l'utente. Durante tale incontro, il gestore e l'utente, anche assistito dalle Associazioni di tutela dei Consumatori e degli Utenti e/o di categoria si attivano al fine di individuare una ipotesi di accordo. Il procedimento si conclude con la sottoscrizione di un verbale, che, in caso di definizione della controversia, ha efficacia transattiva ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile. Il verbale viene redatto in duplice copia di cui una da consegnare all'utente e l'altra da depositare presso l'ufficio "Servizio Clienti".

In alternativa, l'utente, ai sensi della Deliberazione ARERA 55/2018/E/idr, può rivolgersi allo "Sportello per il consumatore Energia e Ambiente" di ARERA al seguente link "*www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico"*.

L'utente potrà adire anche al Servizio Conciliazione dell'Autorità per richiedere supporto nella risoluzione delle controversie con il gestore, quale strumento di tutela alternativo al servizio Reclami dello Sportello.

9. INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SII

9.1. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di gestione separata del SII

Nel caso di gestione separata del SII, ex art. 156 del D.Lgs. 152/2006, il gestore del servizio di acquedotto:

a) inoltra le richieste ricevute dall'utente relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio;
b) inoltra all'utente la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti è tenuto ad erogare all'utente gli indennizzi riportati nella "Griglia degli standard" allegata alla presente Carta dei Servizi.

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del servizio di acquedotto fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente al medesimo gestore nei termini indicati nella presente Carta di Servizi per la determinata prestazione.

Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nella presente Carta dei Servizi per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare il relativo indennizzo al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

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 nella presente Carta dei Servizi, invia all'utente 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.

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 e nei tempi previsti dalla presente Carta dei Servizi.

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.

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

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

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

Il tempo per l'inoltro all'utente 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 della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto.

9.4. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale

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.

10. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportello del "Servizio Clienti" e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.
Il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare, entro il 30 giugno di ogni anno, a ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

11. INDENNIZZI STANDARD QUALITA' CONTRATTUALE

11.1 Casi di indennizzo

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale di cui alla "Griglia degli standard" allegata alla presente Carta dei Servizi, il gestore corrisponde all'utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo.

Per ottenere tale indennizzo, l'utente dopo la compilazione del modulo allegato al presente documento, provvede alla sua trasmissione al gestore (la trasmissione può essere effettuata tramite: posta, fax, e-mail o per consegna a mano al Servizio Clienti).

Le richieste di indennizzo corredate delle informazioni e dei documenti utili per la ricostruzione e l'accertamento dell'accaduto devono essere inviate per iscritto entro 30 giorni lavorativi dalla rilevazione del disservizio. Le somme dovute a titolo di indennizzo sono riconosciute all'utente entro 30 giorni lavorativi da quando il gestore ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. Il rispetto dei 30 giorni può essere garantito solo nel caso in cui il gestore sia in possesso del citato modulo compilato in tutte le sue parti e di tutte le informazioni in esso previste. Se il gestore non rispetta i tempi di accredito è tenuto al pagamento di un indennizzo doppio.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui sopra, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico base, 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:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) 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;

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Inoltre, nel caso di interruzione parziale (o di pressione di rete inferiore ai minimi garantiti) o totale della distribuzione idropotabile, non connessa ad interventi di manutenzione programmata preventivamente comunicati all'utenza, il gestore sarà tenuto a corrispondere, a scalare sulla bollettazione successiva, alle utenze danneggiate una somma equivalente alla penalità applicata al gestore medesimo, dall' Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale e determinata in base alla gravità dell'inadempimento ed all'entità temporale del disservizio causato, salve le fattispecie di forza maggiore e caso fortuito.

11.2 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo:

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al paragrafo 11.4, lettere a) e b);
b) nel caso in cui all'utente 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 perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

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

11.3 Modalità di corresponsione dell'indennizzo

Il gestore, previa verifica, è tenuto ad accreditare all'utente l'indennizzo attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta dei Servizi, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, dal giorno in cui l'utente provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

11.4 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Il gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui alla "Griglia degli Standard" allegata alla presente Carta dei Servizi, qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

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 di terzi;
b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c) nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

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

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

Qualora si verifichino disservizi del servizio idrico imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

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.
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 Sevizio Idrico, e presso lo sportello del "Servizio Clienti".

13. MOROSITÀ

In caso di mancato pagamento entro il termine di 20 giorni solari dalla data di scadenza indicata in bolletta, il gestore avvertirà l'utente dell'insolvenza nella bolletta successiva, nella quale verranno indicati gli importi precedentemente fatturati e non pagati con contestuale addebito degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa.
È possibile ottenere la rateizzazione del corrispettivo dovuto, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione salvo un diverso accordo tra le parti, facendone richiesta entro il termine fissato per il pagamento della fattura. Sugli importi oggetto di rateizzazione verranno addebitati degli interessi di dilazione previsti dal precedente capitolo 7, paragrafo 7.8..
Il gestore, entro il termine della bollettazione successiva, potrà procedere a costituire in mora l'utente, mediante comunicazione scritta.
Nel caso in cui l'utente non regolarizzi la propria posizione è prevista inoltre la sospensione del servizio di fornitura. Di tale sospensione sarà data preventiva comunicazione all' Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale, al Sindaco e ad ATS.
Il Gestore si riserva la facoltà, prima di procedere alla sospensione della fornitura, di porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione.
La sospensione verrà segnalata all'utente a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno recante la specifica delle fatture morose e potrà essere attuata decorsi 30 giorni dal ricevimento di detto avviso.
Contestualmente all'avviso di sospensione, il gestore comunica all'utente le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura di acqua potabile, che verrà eseguito entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione della documentazione attestante l'avvenuto pagamento integrale delle somme dovute, comprensivo delle spese di

chiusura e riattivazione. Nel caso in cui la richiesta di riattivazione della fornitura sia pervenuta al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi, la stessa può essere trattata dal gestore come pervenuta il giorno successivo.
In particolare verranno addebitati un importo massimo per le spese di sospensione pari ad € 150,00 oltre Iva ed un importo massimo per le spese di riattivazione pari ad € 150,00 oltre Iva.
In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.
In caso di contestazione relativa al pagamento delle bollette, dall'avvio della procedura di reclamo e sino alla sua decisione finale sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture; in tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.

14. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

Il gestore garantisce agli utenti il diritto di accesso agli atti ed ai documenti amministrativi secondo i principi e con le modalità stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge in materia.
In particolare la richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a:
Funzione "Servizio Clienti"
Via Borsieri n. 4Milano
Fax n. 02 780033
Indirizzo e-mail: servizio.clienti@mmspa.eu
Il gestore deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.
L'accoglimento delle richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia salvo rimborso al gestore dei costi di riproduzione.
Entro 30 giorni dal ricevimento di un provvedimento di rifiuto ovvero, qualora non si riceva alcuna risposta, entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta di accedere agli atti, è possibile ricorrere all'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale o all'ARERA o al Tar Lombardia secondo quanto previsto dall'art.25, comma 4, della Legge n.241/1990 e successive modifiche.

15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Il gestore assicura gli utenti che il trattamento dei loro dati personali avviene secondo i principi e con le modalità stabilite dalle vigenti disposizioni di legge in materia.

16. COPERTURA ASSICURATIVA

Il gestore è provvisto di copertura assicurativa per eventuali danni a persone e/o a cose causati nello svolgimento della propria attività.

17. FORO COMPETENTE

In caso di controversie tra il gestore e gli utenti, il foro competente è quello del luogo di residenza o di domiciliazione dell'utente.
Nel caso in cui il contratto di fornitura sia stato stipulato per lo svolgimento di attività imprenditoriali e/o professionali, il foro competente sarà quello di Milano.

18. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Numeri telefonici

- numero verde Pronto Intervento: 800 99 12 01;
- Acque Reflue gestite da Amiacque S.r.l. – Gruppo CAP Holding: 800 175 571;
  Servizio Clienti:; numero verde 800 02 18 00.

19. INDICATORI DI QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard relativi alla qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato, in adempimento alla deliberazione ARERA 917/2017/R/idr, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:

a) S1: "Durata massima della singola sospensione programmata", come definito al paragrafo 19.1;
b) S2: "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile", come definito al paragrafo 19.2;
c) S3: "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura", come definito al paragrafo 19.3.

19.1 DURATA MASSIMA DELLA SINGOLA SOSPENSIONE PROGRAMMATA

La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) pari a 24 ore, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

19.2 TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA IN CASO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDROPOTABILE

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) pari a 48 ore, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si

verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

19.3 TEMPO MINIMO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI CHE COMPORTANO UNA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) pari a 48 ore, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

19.4 INDENNIZZI STANDARD QUALITA' TECNICA

In caso di mancato rispetto degli *standard* specifici di cui al Capitolo 19, 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*.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Il gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di *standard* specifico, con le medesime modalità previste al paragrafo 11.1.
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*, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti al paragrafo 11.1.

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;
• 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;
• bonus sociale idrico è il bonus idrico istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016;
• Carta Acquisti è la Carta istituita con il decreto legge 25 giugno 2008 n. 112 convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2008, n. 133;
• Carta Rel è la Carta con cui viene erogato il Reddito di inclusione ai sensi dell'articolo 9 comma 7 del decreto legislativo 15 settembre 2017 n. 147;
• 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;
• 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 la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente;
• Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
• 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;
• 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;
• 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;
• 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;

• lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

• livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;

• livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

• 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 e 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;
• rete è il sistema di distribuzione, escluse le prese ed i contatori, che alimenta più forniture;
• riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
• 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 idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

• servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
• SGAte è il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche di cui all'articolo 33 del TIBEG;
• 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;
• tipologia d'uso potabile, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
• utente diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente in condizione di disagio economico sociale;
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
• 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 finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
• 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.

ALLEGATO 1: GRIGLIA DEGLI STANDARD

STANDARD SPECIFICI QUALITA' CONTRATTUALE

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)**		**Indennizzo**
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	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	8 giorni lavorativi	100 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	Id. c.s.	10 giorni lavorativi	100 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	Id. c.s.	20 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	Id. c.s.	20 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente	15 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	Id. c.s.	20 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	5 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5 giorni lavorativi	30 euro

Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	Id. c.s.	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	2 giorni feriali	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	7 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente	5 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di invio all'utente stesso del preventivo da parte del gestore	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	Id. c.s.	20 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore	10 giorni lavorativi	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti,	Specifico	-	3 ore	50 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del	10 giorni lavorativi	30 euro

		gestore		
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	30 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	45 giorni solari	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	4/anno se consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	30 euro
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni lavorativi	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta	20 giorni lavorativi	30 euro

Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta	30 giorni lavorativi	100 euro
Tempo di rettifica di fatturazione (data di accredito)	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di accredito della somma non dovuta	60 giorni lavorativi	30 euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente 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	5 giorni lavorativi	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	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 della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	5 giorni lavorativi	30 euro

STANDARD SPECIFICI QUALITA' TECNICA

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)**		**Indennizzo**
S1 - Durata massima della singola sospensione.	Specifico	La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) pari a 24 ore, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.	24 ore	30 euro

S2 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) pari a 48 ore, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	48 ore	30 euro
S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) pari a 48 ore, è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	48 ore	30 euro

STANDARD GENERALI

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)**	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	Id. c.s.	≤ 30 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	Id. c.s.	≤ 30 giorni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	Id. c.s.	≤ 30 giorni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	7 giorni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	24 ore
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento di acquedotto	Generale	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	2 ore
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento di fognatura	Generale	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	2 ore[3]

[3] estensibile a 3 ore nei periodi notturni o festivi.

Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	Id. c.s.	30 giorni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	60 minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	10 minuti
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	TMA ≤ 240 secondi
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	AS > 90%
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore	LS ≥ 80%

		o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	CPI ≤ 120 secondi
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura (In caso di gestione separata del SII ex art. 156 D. Lgs. 152/2006)	Generale	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	10 giorni