Allegato B alla Delib. CdA n. 6 del 04/05/2020

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~~9~~
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI ..... 7~~10~~
2.1. Principi fondamentali ..... 9~~12~~
2.1.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento ..... 9~~12~~
2.1.2. Continuità ..... 9~~12~~
2.1.3. Partecipazione ..... 9~~12~~
2.1.4. Cortesia ..... 9~~12~~
2.1.5. Efficacia ed efficienza ..... 9~~12~~
2.1.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi ..... 9~~12~~
2.1.7. Condizioni principali di fornitura ..... 10~~13~~
3. TUTELA DELL'UTENTE ..... 11~~14~~
3.1. Relazioni con il pubblico ..... 11~~14~~
3.2. Materiale informativo ..... 11~~14~~
3.3. Accesso ad internet ..... 11~~14~~
3.4. Accessibilità al servizio ..... 11~~14~~
3.5. Sportello al pubblico ..... 12~~15~~
3.6. Svolgimento di pratiche ..... 12~~15~~
3.7. Svolgimento di pratiche per via telefonica ..... 13~~16~~
3.8. Facilitazioni particolari ..... 13~~16~~
3.9. Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico e/o beneficiari di Reddito/Pensione di cittadinanza ..... 13~~16~~
3.10. Servizi a richiesta dell'utenza ..... 15~~18~~
3.11. Rispetto degli appuntamenti concordati ..... 15~~18~~
3.12. Pronto intervento ..... 15~~18~~
3.13. Crisi idrica ..... 16~~19~~
3.14. Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile ..... 16~~19~~
3.15. Portata di esercizio ..... 16~~19~~
3.16. Pressioni minima e massima ..... 16~~19~~
4. INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 16~~19~~
4.1. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici ..... 17~~20~~
4.2. Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari ..... 18~~21~~
4.3. Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari 19~~22~~
4.4. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico ..... 20~~23~~
4.5. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario ..... 20~~23~~
4.6. Modalità e tempo di attivazione della fornitura ..... 20~~23~~
4.7. Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura ..... 20~~23~~
4.8. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità ..... 21~~24~~
4.9. Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a morosità ..... 21~~24~~
4.10. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura ..... 22~~25~~
4.11. Modalità per la richiesta di voltura ..... 22~~25~~
4.12. Voltura a titolo gratuito ..... 23~~26~~
4.13. Tempo di esecuzione della voltura ..... 23~~26~~

5. INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 23~~26~~
5.1. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici ..... 24~~27~~
5.2. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici ..... 24~~27~~
5.3. Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori ..... 24~~27~~
5.4. Validità del preventivo ..... 25~~28~~
5.5. Tempo di esecuzione di lavori ..... 25~~28~~
5.6. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato ..... 25~~28~~
5.7. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ..... 26~~29~~
5.8. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione ..... 26~~29~~
5.9. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione ..... 26~~29~~
6. RILEVAZIONE CONSUMI ..... 26~~29~~
6.1. Tempo di intervento per la verifica del misuratore ..... 27~~30~~
6.2. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore ..... 28~~31~~
6.3. Sostituzione del misuratore ..... 28~~31~~
6.4. Obblighi di raccolta delle misure di utenza ..... 29~~32~~
6.5. Procedura di autolettura dei misuratori di utenza ..... 31~~34~~
6.6. Archiviazione dei dati di misura di utenza ..... 31~~34~~
7. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE ..... 31~~34~~
7.1. Modalità di addebito e fatturazione ..... 31~~34~~
7.2. Tempo per l'emissione della fattura ..... 32~~35~~
7.3. Periodo di riferimento della fattura ..... 32~~35~~
7.4. Periodicità di fatturazione ..... 33~~35~~
7.5. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale ..... 33~~36~~
7.6. Termini per i pagamenti ..... 33~~36~~
7.7. Modalità e strumenti di pagamento ..... 33~~36~~
7.8. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti ..... 34~~37~~
7.9. Tempo di rettifica di fatturazione ..... 35~~37~~
7.10. Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica ... 35~~37~~
7.11. Depositi cauzionali ..... 35~~38~~
7.12. Spese amministrative ..... 37~~39~~
7.13. Penali a carico dell'utente ..... 37~~39~~
7.14. Misure di rafforzamento delle tutele degli utenti finali per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni ..... 37~~40~~
8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE ..... 38~~41~~
8.1. Classificazione delle richieste scritte dell'utente ..... 38~~41~~
8.2. Tempo di risposta motivata a reclami scritti ..... 38~~41~~
8.3. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni ..... 38~~41~~
8.4. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione ..... 39~~41~~
8.5. Procedura di presentazione dei reclami scritti ..... 39~~41~~
8.6. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione ..... 40~~42~~
8.7. Reclami scritti multipli ..... 41~~43~~
9. INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI GESTIONE SEPARATA DEL SII ..... 42~~45~~

9.1. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di gestione separata del SII ..... 43~~45~~
9.2. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione ..... 43~~46~~
9.3. Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione ..... 44~~46~~
9.4. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale ..... 44~~46~~
10. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE ..... 44~~46~~
11. INDENNIZZI STANDARD QUALITA' CONTRATTUALE ..... 44~~47~~
11.1 Casi di indennizzo ..... 44~~47~~
11.2 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo ..... 45~~48~~
11.3 Modalità di corresponsione dell'indennizzo ..... 46~~48~~
11.4 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo ..... 46~~48~~
12. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA ..... 46~~49~~
13. MOROSITÀ ..... 47~~49~~
13.1 MOROSITÀ – Disciplina in vigore dal 1° gennaio 2020 ..... 48~~50~~
14. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI ..... 55~~57~~
15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI ..... 55~~57~~
16. COPERTURA ASSICURATIVA ..... 55~~57~~
17. FORO COMPETENTE ..... 55~~57~~
18. SPECCHIETTO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE ..... 55~~58~~
19. INDICATORI DI QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO ..... 56~~58~~
19.1 Durata massima della singola sospensione programmata ..... 56~~58~~
19.2 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile ..... 56~~58~~
19.3 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura ..... 56~~59~~
19.4 Indennizzi standard qualità tecnica ..... 57~~59~~
ALLEGATO 1: GRIGLIA DEGLI STANDARD ..... 65~~67~~

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., con socio unico 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 domestico residente: fornitura destinata a servire una singola unità immobiliare ad uso abitativo e residenza anagrafica dell'intestatario del contratto;
   b) Uso domestico non residente: fornitura destinata a servire una singola unità immobiliare ad uso abitativo senza residenza anagrafica dell'intestatario del contratto;
   c) Uso condominiale: fornitura effettuata con un unico contatore destinato a servire due o più unità abitative, anche in presenza di ulteriori unità aventi diverse destinazioni d'uso e adottando il criterio di prevalenza delle unità aventi destinazione abitativa;
   d) Uso industriale: fornitura destinata ad attività che si svolgono attraverso un processo industriale di trasformazione, montaggio, assemblaggio di materie prime e semilavorati finalizzato alla produzione di nuovi prodotti, di lavorazione di prodotti usati e di fornitura di servizi all'industria;
   e) Uso artigianale e commerciale: fornitura destinata ad attività il cui processo produttivo di beni o servizi di tipo artigianale è caratterizzato dall'esercizio prevalente del lavoro da parte del titolare di impresa e destinate ad attività di prestazione di servizi commerciali, di intermediazione nella circolazione dei beni, di servizi di ristoro e somministrazione alimenti, nonché strutture ricettive e di offerta di servizi commerciali vari;
   f) Uso agricolo e zootecnico: fornitura destinata a imprese agricole che svolgono attività di coltivazione del fondo, selvicoltura, florovivaistiche, frutticole, orticole e cerealicole, nonché fornitura destinate all'allevamento di animali;
   g) Uso pubblico non disalimentabile: forniture intestate a Enti Pubblici o privati, destinate al servizio di ospedali e strutture ospedaliere, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza (caserme e protezione civile), carceri, istituti scolastici di ogni ordine e

grado e utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario a garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica (polizia, carabinieri, vigili del fuoco);

h) Uso pubblico disalimentabile: forniture destinate a unità immobiliari che svolgano funzioni di pubblica utilità intestate a Enti pubblici (Regioni, Città Metropolitane, Comuni, …) diverse dalle precedenti.
i) Altri usi – Uso con funzione di utilità pubblica e sociale: forniture destinate a funzioni di utilità pubblica e sociale, a prescindere dalla natura pubblica, intestate a organizzazioni sportive, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, organizzazioni la cui funzione di pubblica utilità è riconosciuta ufficialmente da Enti Pubblici;
j) Altri usi – Uso irriguo: forniture destinate in modo esclusivo per irrigazione di aree permeabili quali parchi, giardini, aree verdi, orti, nonché destinate ad alimentare fontane pubbliche e case dell'acqua;
k) Altri usi – Approvvigionamento autonomo: fornitura dei servizi di fognatura e depurazione per le utenze con fonti di approvvigionamento diverse dal pubblico acquedotto (pozzi);
l) Altri usi – Uso diverso (bocchettoni): forniture destinate a usi diversi dal domestico non ricompresi nelle precedenti categorie, quali ad esempio le utenze temporanee ad uso cantiere, forniture attivate a mezzo di colonnette mobili con contatore (c.d. "colli di cigno") e prelievi autorizzati presso punti di fornitura del Gestore;
m) Altri usi – Antincendio: forniture per bocche antincendio.

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 220 milioni di metri cubi d'acqua erogati all'anno.

Il volume di acqua immessa nel sistema fognario misto ammonta a circa 230 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 pec: servizio.clienti@pec.metropolitanamilanese.it
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;
- richiedere l'invio di documentazione per e-mail, fax e posta;
- richiedere preventivi;
- richiedere l'attivazione e la disattivazione della fornitura;
- richiedere la voltura.

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 e/o beneficiari di Reddito/Pensione di cittadinanza

Gli utenti domestici monoproprietari in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche e/o, a partire dal 1° gennaio 2020, gli utenti domestici residenti beneficiari del Reddito/Pensione di cittadinanza

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..

Sono previste ulteriori agevolazioni in ottemperanza alla Deliberazione ARERA 897/2017/R/idr, emanata in recepimento del d.P.C.m. 13 ottobre 2016:

- All'agevolazione Bonus Sociale Idrico possono accedere tutti i nuclei familiari con Indicatore della situazione economica equivalente (Isee) inferiore a 8. 265 euro, limite che sale a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico. La richiesta va presentata al proprio comune di residenza (attraverso i Caf delegati dal Comune) congiuntamente alla domanda per il bonus elettrico e/o gas e, quando accettata, permetterà di usufruire di un'agevolazione calcolata applicando ai 18,25 mc annui (equivalenti a 50 litri al giorno, cioè il quantitativo minimo stabilito per legge per il soddisfacimento dei bisogni personali), e per ciascun componente il nucleo familiare, la somma delle seguenti tariffe unitarie:
    - la tariffa agevolata determinata ai fini della quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
    - la tariffa di fognatura, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di fognatura;
    - la tariffa di depurazione, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di depurazione.

  Tale sconto verrà erogato direttamente in bolletta per chi ha un contratto diretto, mentre l'utente indiretto (quale un nucleo familiare che vive in un condominio e non ha un contratto proprio di fornitura idrica) riceverà il Bonus sociale dal gestore del servizio idrico in un'unica soluzione secondo le modalità individuate da quest'ultimo in coerenza con gli atti deliberativi dell'Ufficio d'Ambito.
- All'agevolazione del Bonus Idrico Integrativo, istituito ai sensi della Deliberazione n° 2 del 27/06/2018 del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, introdotta al fine di poter garantire una ulteriore misura di tutela, rispetto a quella minima prevista dall'Autorità, a favore degli utenti che si trovano in condizione di vulnerabilità economica, valido per gli utenti economicamente disagiati e/o beneficiari di Reddito/Pensione di cittadinanza; l'erogazione del Bonus Idrico Integrativo avviene attraverso le medesime modalità previste dal Bonus Sociale Idrico di ARERA; il Bonus Idrico Integrativo è di importo pari a 15 euro all'anno per ogni componente del nucleo familiare beneficiario.

I beneficiari di Reddito di cittadinanza/Pensione di cittadinanza possono presentare apposita domanda di ammissione al bonus sociale idrico a partire dal 1° febbraio 2020.

La modulistica da utilizzare è reperibile sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) e pubblicata anche sul sito del gestore, dell' Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano 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.

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 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.

Per gli allacciamenti l'avvio della procedura è subordinata ad un preventivo sopralluogo.
L'utente, al ricevimento del preventivo, al momento della sua accettazione dovrà corrispondere al gestore il costo totale di allacciamento quale condizione necessaria per l'esecuzione dei lavori.

Esclusivamente per gli allacciamenti con una lunghezza superiore a 4 metri dalla derivazione dalla rete acquedotto, qualora l'utente lo richieda, potrà essere concesso il pagamento dilazionato del costo per la realizzazione dell'allacciamento, previa applicazione degli interessi di dilazione previsti dal successivo capitolo 7, paragrafo 7.8., sulla scorta di un piano di rateizzazione che prevede l'addebito in bolletta del costo, suddiviso in tre rate comprensive della quota capitale e degli interessi, secondo i seguenti termini:

- l'importo del 30% del costo totale dell'allacciamento all'accettazione del preventivo;

- l'ulteriore importo del 35% del costo totale dell'allacciamento nei quattro mesi successivi al pagamento dell'importo della prima rata;

- il saldo dell'importo del 35% del costo totale dell'allacciamento nei quattro mesi successivi al pagamento dell'importo della seconda rata. I lavori verranno avviati al ricevimento dell'accettazione del preventivo unitamente alla ricevuta di pagamento totale o della prima rata pari al 30% del costo totale dell'allacciamento in caso di rateizzazione.

L'attivazione del servizio è sempre subordinata alla stipula del contratto di fornitura a seguito della richiesta di attivazione di cui al successivo paragrafo 4.6. e previo pagamento del saldo dell'importo pari al 35% del costo totale, nel caso di concessione di pagamento rateale. Qualora nel corso dell'esecuzione dei lavori l'utente rinunciasse all'allacciamento per qualsiasi motivo, il gestore addebiterà le spese vive ed i costi relativi alla parte del lavoro eseguito oltre a quelli di rimozione e di ripristino dello stato dei luoghi.

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 29 marzo 2019 n° 6 e successive modifiche e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato:

- Gli scarichi di acque reflue assimilabili alle domestiche devono essere preventivamente autorizzate dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano secondo le modalità impartite dagli artt. 4, 21 e 22 dek Regolamento Regionale 29 marzo 2019 n° 6;

- Gli scarichi di acque reflue provenienti da insediamenti produttivi devono essere preventivamente autorizzati dalla Città Metropolitana di Milano secondo le modalità da quest'ultima impartite. Una volta ottenuta l'autorizzazione, il relativo rinnovo dovrà essere 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.

Per gli allacciamenti l'avvio della procedura è subordinata ad un preventivo sopralluogo.
L'utente al ricevimento del preventivo, al momento della sua accettazione dovrà corrispondere al gestore il costo totale di allacciamento quale condizione necessaria per l'esecuzione dei lavori.

Qualora l'utente lo richieda, potrà essere concesso il pagamento dilazionato del costo per la realizzazione dell'allacciamento, previa applicazione degli interessi di dilazione previsti dal successivo capitolo 7, paragrafo 7.8., sulla scorta di un piano di rateizzazione che prevede l'addebito in bolletta del costo, suddiviso in tre rate comprensive della quota capitale e degli interessi, secondo i seguenti termini:

- l'importo del 30% del costo totale dell'allacciamento all'accettazione del preventivo;

- l'ulteriore importo del 35% del costo totale dell'allacciamento nei quattro mesi successivi al pagamento dell'importo della prima rata;

- il saldo dell'importo del 35% del costo totale dell'allacciamento nei quattro mesi successivi al pagamento dell'importo della seconda rata.

I lavori verranno avviati al ricevimento dell'accettazione del preventivo unitamente alla ricevuta di pagamento totale o della prima rata pari al 30% del costo totale dell'allacciamento in caso di rateizzazione.

L'attivazione del servizio è sempre subordinata alla stipula del contratto di fornitura a seguito della richiesta di attivazione di cui al successivo paragrafo 4.6. e previo pagamento del saldo dell'importo pari al 35% del costo totale, nel caso di concessione di pagamento rateale.

Qualora nel corso dell'esecuzione dei lavori l'utente rinunciasse all'allacciamento per qualsiasi motivo, il gestore addebiterà le spese vive ed i costi relativi alla parte del lavoro eseguito oltre a quelli di rimozione e di ripristino dello stato dei luoghi.

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;

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.

Con decorrenza 01/01/2020, nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

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.

In coerenza con quanto disposto da ARERA con deliberazione 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 in materia di regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, a partire dal 1° gennaio 2020, qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito (il tempo di esecuzione del subentro decorrerà in tal caso dalla data di ricevimento della documentazione da parte del gestore);
b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto (il tempo di esecuzione del subentro decorrerà dalla data di ricevimento da parte del gestore dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, in conformità a quanto disposto dal paragrafo 4.9).

4.8. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/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 morosità

Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/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, all'indirizzo servizio.clienti@mmspa.eu
- fax, posta e sportello del Servizio Clienti di Via Borsieri n. 4, Milano

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

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.
Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

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 ca-

pite 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: 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 (per ciascun servizio), 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.
La verifica in laboratorio dei misuratori verrà eseguita presso il laboratorio prove del Gestore; il cliente potrà in alternativa richiedere un controllo formalizzando una richiesta alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Milano come di seguito specificato.
Il gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del D.M. n. 93/2017.
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.
Qualora il cliente richieda di effettuare un controllodi cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, la richiesta dovrà essere formalizzata dal cliente alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Milano – Servizio Metrico – Via Viserba 20, 20126 Milano, che curerà l'attivazione della procedura informando il gestore. In tal caso, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

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.
Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo, entro 10 giorni lavorativi.

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.
Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

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;
c) nel caso di 4 tentativi di raccolta l'anno: 60 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.

Ai sensi della Deliberazione ARERA 665/2017/R/idr e s.m.i., il gestore potrà optare per garantire agli utenti finali, per ciascuna fascia di consumo, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero derivante dalle frequenze minime sopra riportate, purché gli stessi siano effettuati in modo da garantirne una sufficiente distribuzione nel corso dell'anno. In tal caso, il gestore darà opportuna comunicazione in bolletta all'utente indicando la maggiore frequenza di tentativi garantita.
In presenza di una frequenza di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, si intendono assolti per il gestore gli obblighi di "ripasso" definiti al comma 7.3 lettera i) del TIMSII ("Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale").

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 comunica-

zione 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 diffe-

renziati 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, ~~ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purchè migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.~~

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 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[1];
b) assegni circolari o bancari;

[1] Presso qualunque istituto di credito, tramite MAV bancario; dal 1° gennaio 2020, presso qualunque sportello o esercizio abilitato mediante PagoPA.

c) carta bancaria e/o carta di credito;
d) domiciliazione bancaria.
e) MAV bancario e postale.

Dal 1° gennaio 2020, l'effettuazione dei pagamenti potrà prevedere il ricorso a PagoPA, tramite agenzie bancarie, home banking, punti vendita convenzionati o uffici postali. L'implementazione di PagoPA potrà assorbire le modalità di pagamento mediante:

a) MAV bancario e postale
b) Carte di debito / Credito

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

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% (80% dal 1° gennaio 2020) il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Inoltre, ai sensi di quanto disposto da ARERA con deliberazione 311/2019/R/IDR, a decorrere dal 1° gennaio 2020, qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, al documento di fatturazione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

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:

c) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
d) 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.

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. A partire dal 1° gennaio 2020, il deposito cauzionale eventualmente escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente finale potrà essere reintegrato dal gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici (12) mesi, salvo diverso accordo tra le parti; l'utente potrà infatti manifestare per iscritto o in altro modo documentabile la volontà di avvalersi di un periodo di rateizzazione inferiore ai 12 mesi.

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 domestiche: € 20,00
- Utenze diverse dal domestico:
    - Uso agricolo e zootecnico: € 20,00
    - Altre tipologie di utenza: €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.

~~7.14. Misure di rafforzamento delle tutele degli utenti finali per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni~~

~~L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, con Deliberazione 547/2019/R/idr, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (205/17), ha integrato la regolazione vigente al fine di disciplinare gli obblighi informativi in capo ai gestori nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (sia ove il ritardo di fatturazione sia attribuibile all'operatore sia nel caso di ritardo attribuibile a presunta responsabilità dell'utente), le modalità per eccepire la prescrizione da parte dell'utente finale, nonché per presentare eventuali reclami.~~

~~Le nuove disposizioni regolatorie in materia si applicano nei rapporti tra i gestori :~~

~~a) gli utenti domestici di cui all'art. 2 del TICSI;~~

~~b) le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;~~

~~c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.~~

~~La prescrizione biennale di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n, 205/17), si applica alle fatture la cui scadenza è successiva al 1 gennaio 2020 e decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente.~~

~~Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile all'operatore, il gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il gestore può, in alternativa:~~

~~a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure~~

~~b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.~~

~~Il gestore è tenuto ad informare l'utente finale tramite inserimento di un'apposita comunicazione in bolletta e secondo quanto disposto all'art. 3 dell'Allegato B alla Deliberazione ARERA 547/2019/R/idr.~~

~~Qualora invece il ritardo di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni sia attribuibile a presunta responsabilità dell'utente finale, il gestore è tenuto a darne comunicazione in bolletta, secondo quanto disposto all'art. 4 dell'Allegato B alla Deliberazione ARERA 547/2019/R/idr.~~

NB: il paragrafo è stato soppresso, il contenuto è stato riportato nel cap. 12, in forma sintetica senza riferimenti agli articoli della normativa.

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. sotto-tipologia d'uso;
iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

4. l'elenco della documentazione allegata;

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

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

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

1. la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
2. l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
3. la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

4. nel caso in cui l'utente comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
5. l'indicazione degli eventuali indennizzi spettanti all'utente, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
6. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

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 al proprio reclamo entro i 30 giorni lavorativi previsti o abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente può richiedere al gestore, in forma scritta con le medesime modalità di cui al paragrafo 8.5., un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore s'impegna ad organizzare entro 15 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 alla richiesta di incontro sopra richiamata, l'utente, ai sensi della Deliberazione ARERA 142/2019/E/idr per tutti i reclami per i quali non abbia ricevuto risposta dal gestore o abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente, ad esclusione di quelli relativi al bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori, può rivolgersi gratuitamente al Servizio Conciliazione dell'Autorità tramite lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al seguente link http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen.
Qualora l'utente non abbia ricevuto risposta dal gestore o abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente in materia di bonus sociale idrico che non verta su profili risarcitori, può inviare un reclamo all'Autorità tramite lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al seguente link: http://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico.

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.
Il gestore del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è altresì tenuto al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici nei casi di cui alla "Griglia degli standard", nella prima fatturazione utile."

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.
A partire dal 01/01/2020, nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura, vengono fornite almeno le seguenti informazioni all'utente finale:
a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
c) gli interessi di dilazione applicati;
d) l'indicazione del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
Per spiegare, in un linguaggio più semplificato, i termini che vengono comunemente utilizzati nelle bollette è disponibile un Glossario sul sito www.mmspa.eu sezione Sevizio Idrico, e presso lo sportello del "Servizio Clienti".

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

13. MOROSITÀ

In caso di mancato pagamento, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla data di scadenza indicata in bolletta, il gestore avvertirà l'utente dell'insolvenza e,
nel caso in cui l'utente non regolarizzi la propria posizione, potranno essere previsti ulteriori interventi di limitazione/sospensione/disattivazione del servizio di fornitura, secondo quanto previsto al paragrafo 13.1. Di tali limitazioni/sospensioni/disattivazioni sarà data preventiva comunicazione all' Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale, al Sindaco e ad ATS.
Il gestore comunica all'utente le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura di acqua potabile, che verrà eseguito entro due giorni feriali dalla ricezione della documentazione attestante l'avvenuto pagamento integrale delle somme dovute, comprensivo delle spese di chiusura e riattivazione.
In particolare verranno addebitate le spese di limitazione/sospensione/disattivazione secondo gli importi previsti dal Regolamento del SII.

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.

13.1 MOROSITÀ – Disciplina in vigore dal 1° gennaio 2020

La necessità di contenimento della morosità ha condotto ad una più puntuale disciplina nel rispetto dei principi di uguaglianza, parità di trattamento, non discriminazione, reciprocità negli obblighi contrattuali e trasparenza nei confronti dell'utenza.
La deliberazione ARERA 311/2019/R/IDR (già richiamata nel testo della presente Carta dei Servizi) disciplina la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (di seguito REMSI).

13.1.1 Sollecito bonario

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

a) Riferimenti delle fatture non pagate e importo totale da saldare;
b) Termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando la data iniziale di calcolo del termine corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata e le previsioni regolatorie da rispettarsi in relazione ai termini;
c) Le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente
d) Il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo
e) I recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi del precedente art. 7.8.

13.1.2 Procedure per la costituzione in mora

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

~~Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad allegare alla "comunicazione di costituzione in mora", il seguente avviso testuale: "Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]".~~

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni, per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione pur sussistendone i presupposti, qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile al gestore il gestore stesso è tenuto ad allegare alla comunicazione di costituzione in mora un avviso indicante che gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione alla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/17) e che per non pagare tali importi, è possibile comunicare tempestivamente la propria volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura oggetto di costituzione in mora ai recapiti indicati nell'atto di costituzione in mora.

La comunicazione di costituzione in mora potrà essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

a) Riferimenti delle fatture non pagate e importo oggetto di costituzione in mora dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17);
b) Riferimento al sollecito di pagamento precedentemente inviato
c) Termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti (evidenziando data di inizio calcolo del termine, specificando se la stessa corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite posta elettronica certificata della comunicazione di costituzione in mora, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati)
d) data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura
e) possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano;
f) modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento
g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura (precisando i termini per concordare un appuntamento necessario per effettuare l'installazione de limitatore di flusso e indicando la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza)
h) bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora
i) casi in cui l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico

j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
    a. è infondata a causa di avvenuto pagamento entro la scadenza (indicandone gli estremi) ovvero è stato inviato reclamo per la ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore o per la fatturazione di importi anomali superiori a 50 euro)
    b. è parzialmente errata in quanto l'utente è un utente finale non disalimentabile.

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

a) 20 giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della suddetta raccomandata;
b) 25 giorni solari dall'emissione della raccomandata se il gestore non può documentarne la data di spedizione; il gestore tuttavia dovrà aver consegnato al vettore postale la medesima entro 5 giorni solari a partire dalla data di emissione
c) 15 giorni solari se calcolato dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata della costituzione in mora.

Oltre agli importi relativi alla bolletta scaduta, il gestore potrà richiedere:

- agli utenti finali non disalimentabili, unicamente i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora, nonchè gli interessi di mora, calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%,;

- Agli utenti finali domestici residenti diversi dai non disalimentabili: in aggiunta a quanto riportato al precedente punto, unicamente i costi sostenuti per l'intervento di limitazione della fornitura (incluso il costo del limitatore) e i costi di sospensione/disattivazione della fornitura oltre a quanto sostenuto per la successiva riattivazione/ripristino in seguito al pagamento delle somme dovute.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. L'utente può manifestare per iscritto o in altro modo documentabile la volontà di avvalersi di piani personalizzati o inferiori ai 12 mesi.
L'utente è tenuto ad inoltrare l'eventuale adesione al piano di rateizzazione contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.
Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano.
In caso di mancato pagamento di una rata:

a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora;
b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mo-

ra, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;

c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via:
    - casella di posta elettronica, all'indirizzo servizio.clienti@mmspa.eu
    - fax, posta e sportello del Servizio Clienti di Via Borsieri n. 4, Milano

    il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via:

- casella di posta elettronica, all'indirizzo servizio.clienti@mmspa.eu
- fax, posta e sportello del Servizio Clienti di Via Borsieri n. 4, Milano
-

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

13.1.3 Procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura

La sospensione ed eventuale disattivazione della fornitura dell'utente finale non potrà in alcun caso interessare le utenze pubbliche "non disalimentabili" e gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e potrà essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

a) avvenuta costituzione in mora dell'utente finale moroso;
b) avvenuta escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
c) avvenuta decorrenza dei termini entro cui l'utente finale avrebbe dovuto saldare i pagamenti pregressi insoluti senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione 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, all'indirizzo servizio.clienti@mmspa.eu
    - fax, posta e sportello del Servizio Clienti di Via Borsieri n. 4, Milano

    o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di morosità di utenti finali domestici residenti disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

~~e)~~d) al mancato pagamento di fatture il cui importo complessivo sia superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;

~~f)~~e) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso d'acqua erogata tale da garantire almeno il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);

~~g)~~f) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti disalimentabili:

g) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
   i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dall'Ufficio d'Ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
   ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;

h) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
   iii. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
   iv. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni indicate al precedente paragrafo 13.1.3 punti a,b,c, d ed e , la procedura descritta al precedente punto h, trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (ad eccezione di quelle non disalimentabili) che:
A) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
B) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 4 nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

a) si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso, in seguito all'intervento di limitazione e/o sospensione;
b) le medesime utenze non abbiano provveduto – nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione, - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della modalità pregressa.

In aggiunta quanto previsto in merito ai criteri di sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale, in caso di morosità di utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi: i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione; ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non potrà essere eseguita:

a) qualora decorso il termine per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti, che non può essere inferiore a:
    i. 20 giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
    ii. 25 giorni solari, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
    iii. 15 giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora),

    l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rate del piano di rateizzazione, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

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

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile il gestore potrà procedere alla sola limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire almeno il quantitativo minimo vitale) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;
b) il gestore vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale

c) siano decorsi i termini, , per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore secondo le modalità sopra descritte o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione secondo le modalità sopra descritte.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile ai sensi del REMSI.

13.1.4 Disciplina degli indennizzi

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

- euro 30 nei casi di:
    - sospensione o disattivazione fornitura per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
    - disattivazione fornitura per morosità ad un utente finale domestico residente, fatto salvo il caso in cui:
        - dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
        - le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi posti in capo alle stesse per il recupero della morosità pregressa;
    - limitazione, sospensione o disattivazione per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
    - limitazione, sospensione o disattivazione per morosità nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, nei tempi e tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via:
        - casella di posta elettronica all'indirizzo servizio.clienti@mmspa.eu
        - fax, posta e sportello del Servizio Clienti di Via Borsieri n. 4, Milano
- euro 10 qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, ma:
    - in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
    - l'utente finale abbia inoltrato la richiesta del piano di rateizzazione contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
    - non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
    - non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente capitolo.

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

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 qualità 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;
• Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
• bonus sociale idrico è il bonus idrico istituito in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicmebre 2015, n. 221, all'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all'articolo 57-*bis* comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124;
• bonus ~~sociale~~ idrico integrativo è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del SII, ove approvato dall'Ente di governo dell'Ambito;
• Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
• centrale di pompaggio è la stazione di sollevamento di acqua potabile dalla falda;
• cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del misuratore;
• Classe di appartenenza individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;
• codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
• contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente e il gestore del servizio;
• data di invio è:
- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportello fisico, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
• data di ricevimento è:
- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

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

• dati di misura sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;

• dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'ARERA;

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

• disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, commi 9 e 9bis del decreto legge 185/08;

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

•

- Ente di governo dell'ambito è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);

• famiglia numerosa è il nucleo familiare di cui all'articolo 3, comma 9bis, del decreto-legge n. 185/08;

• fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) indica il primo scaglione di consumo in cui, ai sensi del presente provvedimento, deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente al fine di prevedere che a detta tipologia di utenza sia assicurato il quantitativo essenziale di acqua a tariffa agevolata;

• fascia base indica lo scaglione di consumo che precede quelli di eccedenza, nell'ambito della quota variabile del servizio di acquedotto, a cui viene applicata la tariffa base;

• fasce di eccedenza, con riferimento alla quota variabile del servizio di acquedotto, sono gli scaglioni di consumo, fino ad un massimo di tre, eccedenti quello base, a cui applicare tariffe unitarie crescenti;

- fattura di chiusura è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura in essere tra il gestore e l'utente finale, contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal medesimo utente;
- fattura di periodo è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra gestore e utente finale;

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

• fontanella è il dispositivo da cui è possibile attingere acqua potabile;

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

- gestore obbligato è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione
- giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- indennizzo è l'importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- indicatori semplici di qualità contrattuale sono gli indicatori standard specifici e generali di qualità contrattuale del SII ~~di cui all'Articolo 4 della RQSII~~ di cui all'allegato 1 della presente Carta della qualità dei servizi, ad eccezione dell'indicatore ~~di cui al comma 4.1, lettera x)~~ "periodicità di fatturazione";
- interruzione del servizio di acquedotto è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- interruzioni non programmate, sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- interruzioni programmate sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;
- ISEE è l'Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159;
- lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti o comunque soggetti a coordinamento scavi per interferenza con reti di sotto-servizi di soggetti terzi;
- lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- Legge di bilancio 2018 è la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanaziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";
- lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della 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;

• reddito di cittadinanza/pensione di cittadinanza è uno strumento di sostegno economico rivolto alle famiglie con un reddito inferiore alla soglia di povertà, alle quali viene corrisposta una somma ad integrazione del reddito percepito ai sensi del Decreto Legge 28 gennaio 2019 n. 4, convertito nella Legge n. 26/2019;
rete è il sistema di distribuzione, escluse le prese ed i contatori, che alimenta più forniture;

- REMSI è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;"

• riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
• richiesta congiunta di ammissione alla compensazione per disagio economico è la richiesta di ammissione al bonus sociale idrico presentata contemporaneamente a quella per il bonus sociale elettrico e/o gas;
• richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
• richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

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

• servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
• servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, 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;

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

- sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
    - sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:
        - - in relazione alla tipologia d'uso domestico:
            - uso domestico residente;
            - uso condominiale;
            - uso domestico non residente;

- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
  - uso industriale;
  - uso artigianale e commerciale;
  - uso agricolo e zootecnico;
  - uso pubblico non disalimentabile;
  - uso pubblico disalimentabile;
  - altri usi;

• subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
• tariffa agevolata è il corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia agevolata per gli utenti domestici residenti;
• tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
• utente diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente in condizione di disagio economico sociale;

~~• tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI disciplinate dal Testo Integrato dei Corrispettivi Idrici TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI disciplinate dal Testo Integrato dei Corrispettivi Idrici TICSI);"~~
• TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
• utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
• utenti indiretti sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
• utenza condominiale è l'utenza 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 completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento 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 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 gestore	10 giorni lavorativi	30 euro

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	48 ore	30 euro

		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.		
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[2]
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

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

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 o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	LS ≥ 80%
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

INDENNIZZI PER MOROSITA' – commi 10.1 e 10.2 REMSI

Indicatore	**Descrizione**	**Standard (giorni solari)**	**Indennizzo**
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera a) REMSI (~~con decorrenza 1 gennaio 2020~~)	Sospensione, ovvero disattivazione per morosità ad un utente finale non disalimentabile	-	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera b) REMSI (~~con decorrenza 1 gennaio 2020~~)	Disattivazione fornitura per morosità ad un utente finale domestico residente (ad eccezione dei casi previsti al comma 7.5 del REMSI)	-	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera c) REMSI (~~con decorrenza 1 gennaio 2020~~)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	-	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.1 lettera d) REMSI (~~con decorrenza 1 gennaio 2020~~)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità nonostante l'avvenuto pagamento da parte dell'utente finale, nei tempi e nelle modalità previste all'art. 6 del REMSI	-	30 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera a) REMSI (~~con decorrenza 1 gennaio 2020~~)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	-	10 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera b) REMSI (~~con decorrenza 1 gennaio 2020~~)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, nonostante l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dal REMSI	-	10 euro
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera c) REMSI (~~con decorrenza 1 gennaio 2020~~)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, nel caso in cui il gestore non sia in grado di documentare	≤ 5 giorni	10 euro

	la data di invio		
Indennizzo automatico comma 10.2 lettera d) REMSI (~~con decorrenza 1 gennaio 2020~~)	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, in caso di mancato invio di sollecito bonario di pagamento	-	10 euro