

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## AMBITO TERRITORIALE di Genova – ATO Centro Est

### GESTORE UNICO: IRETI S.p.A.

Società Operative Territoriali: **AM.TER. S.p.A. – E.G.U.A. S.r.l. – Iren Acqua S.p.A. – Iren Acqua Tigullio S.p.A.**

Carta aggiornata sulla base delle seguenti disposizioni dell’Autorità di regolazione per energia, reti ed ambiente (ARERA)

- Deliberazione 86/2013/R/IDR – Deposito Cauzionale e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 655/2015/R/IDR – Qualità contrattuale (RQSII) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 463/2016/R/com – Fatturazione (TIF) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 209/2016/E/com - Conciliazione (TICO) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 218/2016/R/IDR – Regolazione del servizio di Misura (TIMSII) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTI)
- Deliberazione 897/2017/R/IDR - Bonus sociale idrico (TIBSI) e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 97/2018/R/com - Prescrizione Breve e successive modifiche ed integrazioni
- Deliberazione 311/2019/R/IDR - Morosità (REMSI) e successive modifiche ed integrazioni

## Sommario

1	PREMESSA.....	5
1.1	Contenuti della Carta .....	5
2	PRINCIPI GENERALI.....	7
3	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI .....	9
3.1	RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	9
3.1.1	Sportelli fisici.....	9
3.1.2	Tempo di attesa agli sportelli fisici .....	10
3.1.3	Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza.....	10
3.1.4	Tempo di attesa per il servizio telefonico.....	11
3.1.5	Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni.....	11
3.1.6	Procedure di reclamo.....	11
3.1.7	Risposta motivata ai reclami scritti.....	12
3.1.8	Procedure di risoluzione alternative delle controversie .....	12
3.1.9	Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati e bonus idrico integrativo.....	13
3.1.10	Associazioni dei consumatori.....	14
3.2	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	14
3.2.1	Tempo di preventivazione. ....	14
3.2.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza.....	15
3.2.3	Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura.....	15
3.2.4	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità .....	16
3.2.5	Tempo di esecuzione della voltura .....	17
3.2.6	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.....	18
3.2.7	Verifica tecnica sui misuratori. ....	18
3.2.8	Verifica del livello di pressione .....	19
3.2.9	Appuntamenti concordati.....	19
3.2.10	Pronto Intervento .....	20
3.3	ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE .....	20
3.3.1	Servizio di lettura dei consumi e fatturazione.....	20

3.3.2	Applicazione della tariffa.....	22
3.3.3	Fatturazione.....	22
3.3.4	Modalità e strumenti di pagamento .....	22
3.3.5	Prescrizione.....	23
3.3.6	Rettifica di fatturazione .....	24
3.3.7	Perdite occulte .....	24
3.3.8	Ricostruzione dei consumi.....	25
3.3.9	Deposito cauzionale .....	25
3.4	GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	26
3.4.1	Continuità del servizio .....	26
3.4.2	Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1).....	26
3.4.3	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2).....	26
3.4.4	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3).....	27
3.4.5	Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna .....	27
3.4.6	Qualità dell'acqua erogata.....	27
3.4.7	Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa .....	27
3.5	INDENNIZI AUTOMATICI.....	28
3.5.1	Indennizzi Automatici .....	28
4	GESTIONE DELLA MOROSITA' .....	29
4.1	Sollecito bonario .....	30
4.2	Costituzione in mora.....	30
4.3	Rateizzazioni degli importi .....	30
4.4	Utenze domestiche residenti.....	31
4.5	Utenze condominiali .....	32
4.6	Utenze non disalimentabili .....	32
4.7	Altre utenze .....	32
4.8	Aspetti generali.....	32
4.9	Costi a carico dell'Utente .....	33
4.10	Indennizzi .....	33

ALLEGATO 1_ STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI .....	27
ALLEGATO 1_ bis STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI – Qualità tecnica (RQTII) e Misura (TIMSII) .....	28
ALLEGATO 2_ STANDARD GENERALI .....	29
ALLEGATO 3_ GLOSSARIO .....	30
ALLEGATO 4_ NUMERI UTILI .....	35
ALLEGATO 5_ UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI .....	38
ALLEGATO 6_ SERVIZI GESTITI DALLE SOCIETA' OPERATIVE PER COMUNE .....	40
ALLEGATO 7_ DISCIPLINARE TECNICO PER LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE OCCULTE E MODULO DI RICHIESTA DELLE AGEVOLAZIONI .....	42

## 1 PREMESSA

La presente Carta è stata redatta di concerto tra Città Metropolitana di Genova – Direzione Ambiente – Ufficio Servizio Idrico Integrato, Ireti S.p.A., in qualità di gestore unico del servizio idrico integrato sul territorio della Città Metropolitana di Genova e le Associazioni dei Consumatori riconosciute di cui all'elenco della Regione Liguria.

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito “Carta”, rappresenta il documento 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 Servizio Idrico Integrato.

Il **Servizio Idrico Integrato** (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti ed Ambiente (di seguito “ARERA”), con particolare riferimento alle delibere 655/2015/R/IDR–Qualità contrattuale (RQSII), - 463/2016/R/com – Fatturazione (TIF), 209/2016/E/com Conciliazione (TICO), 218/2016/R/IDR –servizio di Misura (TIMSII), 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII), 897/2017/R/IDR - Bonus sociale idrico (TIBSI), 311/2019/R/IDR (REMSI) e successive modifiche ed integrazioni.

**IRETI** è la società affidataria della gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale Centro Est della Città Metropolitana di Genova, che opera anche attraverso le società operative territoriali Amter S.p.A., E.G.U.A. S.r.l., IREN Acqua S.p.A. ed IREN Acqua Tigullio S.p.A., di seguito tutte denominate “**Gestore**”. Il dettaglio dei Comuni in cui operano le società operative territoriali sopra descritte per i servizi di Acquedotto, Fognatura e Depurazione è riportato nell'Allegato 6.

Si specifica che nei casi di gestione separata dei servizi di cui sopra, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale, ai sensi del d.lgs. 152/06.

I dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore e delle società operative territoriali sono disponibili sui rispettivi siti internet.

### 1.1 Contenuti della Carta

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti finali e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti finali contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio;

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nell'organizzazione del Servizio Idrico Integrato;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti finali;
- definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi;
- specifica gli indennizzi all'Utente in caso di inadempienza agli obblighi da parte del Gestore contenuti nella Carta; nei casi di mancato rispetto degli standard specifici al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nei successivi paragrafi 3.5.1 "Indennizzi automatici" e 4.10 "Indennizzi".

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR, avente ad oggetto: "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) , alla deliberazione n.218/2016/R/IDR avente ad oggetto "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale, alla deliberazione 463/2016/R/com disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura (TIF), alla deliberazione ARERA n.917/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), infine alle deliberazioni ARERA n. 897/2017/R/IDR (TIBSI) e n. 311/2019/R/IDR (REMSI), ), alla deliberazione 209/2016/E/com testo integrato in materia di "procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra client o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati da ARERA (TICO), alla deliberazione 547/2019/R/idr integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, nonché alle loro eventuali successive modifiche ed integrazioni.

La presente Carta del servizio è aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ATO e/o dal Gestore.

La Carta approvata è resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

## **2 PRINCIPI GENERALI**

Il Gestore nell'erogare i servizi fa propri i seguenti principi.

### **Eguaglianza**

Tale principio garantisce il rispetto, in eguale misura, dei diritti degli Utenti e di non discriminazione verso gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

E' inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Particolare attenzione è prestata, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### **Imparzialità**

Il comportamento nei confronti degli Utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Partecipazione**

L'Utente, singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegati, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte sulle proprie problematiche.

Sono favoriti il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisite periodicamente le valutazioni dell'Utente mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

### **Efficacia ed efficienza**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Cortesia**

I rapporti con l'Utente sono basati sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti del Gestore sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità o almeno il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

La redazione dei messaggi da parte del Gestore deve essere improntata alla massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli utenti.

### **Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato**

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura consegnato all'Utente e nel Regolamento di utenza del servizio idrico integrato (entrambi scaricabili dal sito del Gestore). Il Regolamento di cui sopra è scaricabile anche dal sito della Città Metropolitana di Genova (sotto la voce Servizio Idrico Integrato – ATO Centro Est – Atti e Provvedimenti – Regolamenti).

### **Qualità e tutela dell'ambiente**

La tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, deve essere assicurata dal Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, nei limiti della propria competenza.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001) e di un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001).

### **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli Utenti avviene nel rispetto da parte del Gestore delle disposizioni di cui al Regolamento Privacy 2018 UE 2016/679 (GDPR).



### 3 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI

E' obbligo del Gestore il rispetto degli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero degli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico);
- specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo regionale degli Utenti e all'A.T.O.

Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti, come riportati nell'Allegato 1 e 1bis. Il mancato rispetto degli standard generali (riportati nell'Allegato 2) è oggetto di penale da parte dell'ARERA a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti ai giorni lavorativi, al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e dello svolgimento di adempimenti a carico dell'Utente.

I termini fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non è garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

#### 3.1 RAPPORTO CON GLI UTENTI

##### 3.1.1 Sportelli fisici

Presso gli sportelli è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del contatore e del livello di pressione.

L'elenco degli sportelli, l'ubicazione e i rispettivi orari di apertura sono riportati nell'Allegato 5. Il Gestore provvede a servire tutti gli utenti che si trovano in fila allo scadere dell'orario di apertura.

E' obbligo del Gestore rendere edotti gli utenti in merito ai giorni, agli orari di apertura e

all'ubicazione degli sportelli, indicando i dati sia nelle bollette sia mediante pubblicazione sul proprio sito internet. In casi particolari, il Gestore deve rendersi disponibile a concordare con l'Utente appuntamenti in orario di lavoro.

### 3.1.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente fisicamente si presenta allo sportello ritirando il biglietto dal "gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

- *Tempo medio di attesa: 20 minuti*
- *Tempo massimo di attesa: 60 minuti (per almeno il 95% delle richieste di servizio)*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

E' obbligo del Gestore ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili e le donne in evidente stato di gravidanza.

### 3.1.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza

E' garantito agli Utenti un **servizio telefonico** (Servizio Utenti) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito anche da telefono mobile) è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet. Il personale di sportello telefonico è tenuto a fornire il proprio codice identificativo.

Gli sportelli telefonici soddisfano la richiesta d'informazioni e lo svolgimento di pratiche relative a: contratti, voltore, informazioni, bollette, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione.

Il riferimento al numero verde e agli orari di apertura è riportato nell'Allegato 4.

Il Gestore fornisce all'Utente, 24 ore su 24, la possibilità di fornire autolettura, tramite servizio telefonico automatico (numero verde) e APP.

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet dove è tenuto a pubblicare: la Carta dei servizi; il regolamento d'utenza; gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico; i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

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

Il gestore è tenuto inoltre a indicare, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le

modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Di seguito si riportano gli indirizzi internet degli operatori del servizio idrico integrato dell'ambito:

AMTER: <http://www.amter.it/>

EGUA: <http://egua.it/>

IRETI e IREN ACQUA: <https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua>

IREN ACQUA TIGULLIO: <http://www.irenacquatigullio.it/>

È consentito inoltre svolgere pratiche ricevute per corrispondenza all'indirizzo riportato nell'Allegato 4. L'Utente sarà contattato qualora manchino le informazioni fondamentali.

#### **3.1.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico**

Il servizio telefonico è offerto rispettando i parametri qualitativi previsti dalla normativa vigente e quindi:

- Accessibilità del servizio (AS), intesa come percentuale del tempo durante il quale almeno una delle linee telefoniche dedicate al Servizio Clienti è libera; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore al 90% in almeno 10 mesi su 12;
- Livello di servizio (LS), inteso come percentuale di chiamate ricevute che hanno trovato risposta da operatore; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore all'80% in almeno 10 mesi su 12;
- Tempo medio di attesa (TMA), inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio dell'effettiva conversazione con un operatore; questo valore, rilevato a livello mensile, deve essere inferiore o uguale a 240 secondi in almeno 10 mesi su 12.

#### **3.1.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni**

Il Gestore risponde per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto (tramite posta, maschera web disponibile sul sito internet o consegna presso lo sportello fisico del gestore) entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta dell'utente finale. .

L'indirizzo di posta è riportato nell'Allegato 4. Tutte le risposte devono riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

#### **3.1.6 Procedure di reclamo**

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio.

Nell'home page del sito internet del Gestore o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la

presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta, maschera web disponibile sul sito internet o consegna presso lo sportello fisico del gestore, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore stesso, 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 (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono).

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo.

### **3.1.7 Risposta motivata ai reclami scritti**

Il Gestore risponde, per iscritto ed in modo motivato, ai reclami scritti entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data del ricevimento della richiesta dell'utente finale.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste al precedente art. 3.1.6.

In relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

### **3.1.8 Procedure di risoluzione alternative delle controversie**

Qualora, a seguito di reclamo dell'Utente, il Gestore non risponda entro il tempo standard o risponda in modo ritenuto dal primo non soddisfacente, l'Utente ha la facoltà di esperire il tentativo volontario di conciliazione presso organismi quali: l'Ente di governo dell'ambito, ai sensi del vigente Addendum,

Difensore Civico della Liguria o altri organismi preposti alla tutela dell'utente.

Qualora il fruitore del servizio ritenga comunque necessario agire in giudizio, prima di procedere in tal senso, è tenuto ad utilizzare obbligatoriamente uno degli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie messi a disposizione dal Gestore e dalle Società operative, per gli utenti aventi diritto, dall'ARERA, che dal 1 luglio 2018 offre agli utenti idrici il Servizio Conciliazione, se i relativi gestori avranno aderito alla fase sperimentale, oppure presso uno degli organismi di risoluzione delle controversie extragiudiziale (ADR) iscritti nell'elenco pubblicato sul sito dell'Autorità (ARERA).

In particolare, il Gestore, in caso di mancata risoluzione del reclamo dovrà fornire all'Utente 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. Il Gestore e le società operative pubblicizzeranno nelle risposte ai reclami gli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie messi a disposizione dei propri utenti.

### **3.1.9 Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati e bonus idrico integrativo**

#### **Bonus sociale idrico**

Il bonus sociale idrico è una misura nazionale volta a ridurre la spesa per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione delle famiglie in condizione di disagio economico e sociale.

Il bonus, previsto dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, è attuato con provvedimenti di ARERA, in particolare secondo le modalità definite dal TIBSI (Modalità applicative del bonus sociale idrico), alle cui disposizioni si rimanda per un maggiore dettaglio.

**Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico (elettrico, gas ed idrico) sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda specifica presso i Comuni o i CAF, come stabilito dal decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157.**

**Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (es. assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè ecc.) ed i bonus saranno erogati automaticamente agli aventi diritto.**

Il bonus idrico garantisce la copertura del costo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione per un quantitativo fissato in 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. La quantità dei 18,25 metri cubi di acqua è stata individuata dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016, come quella minima necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona.

Per individuare quale sia il valore del bonus e, quindi, lo sconto applicato in bolletta, gli utenti potranno verificare sul sito web del gestore quale sia la tariffa agevolata del servizio di acquedotto, quali siano le tariffe di fognatura e depurazione applicate e calcolare l'importo del bonus a cui hanno diritto,

moltiplicando 18,25 metri cubi per il numero di componenti della famiglia anagrafica e per la somma delle seguenti tariffe:

- tariffa agevolata determinata per la quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- tariffa di fognatura individuata per la quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- tariffa di depurazione individuata per la quota variabile del corrispettivo di depurazione.

### **Bonus Integrativo**

L'Ente d'Ambito Città Metropolitana di Genova ha previsto il riconoscimento di un ulteriore bonus idrico integrativo da riconoscere ai medesimi soggetti aventi diritto al bonus sociale idrico residenti nella provincia di Genova.

Il bonus idrico integrativo consente di avere un ulteriore sconto in bolletta pari a 30 €/anno per ciascun componente il nucleo familiare.

#### **3.1.10 Associazioni dei consumatori**

Il Gestore e l'Ente di Governo di Ambito riconoscono l'importante ruolo a supporto dei consumatori svolto dalle associazioni. L'elenco delle associazioni dei consumatori iscritte ai sensi della legge regionale n.6 del 5 marzo 2012 è riportato all'indirizzo <https://www.regione.liguria.it/homepage/sicurezza-e-diritti2/tutela-del-consumatore/associazioni-dei-consumatori.html>

## **3.2 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

### **3.2.1 Tempo di preventivazione.**

E' il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.

La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (call center, posta, sportello fisico, maschera web) e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

- o Preventivo senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi;
- o Preventivo con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.

È previsto un unico standard per i preventivi concernenti le richieste di allacciamento idrico, allacciamento fognario ed esecuzione di altri lavori.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne è data comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la

preventivazione.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento.

### **3.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza**

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte del richiedente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenti a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento da parte del Gestore sono i seguenti:

- o Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- o Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi);
- o Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 20 giorni lavorativi;
- o Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni è 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.

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.

### **3.2.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro 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 da parte del Gestore.

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 la facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è invece il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.

I tempi massimi garantiti dal Gestore sono:

- o Tempo massimo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi;
- o Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, senza modifiche alla portata del misuratore: 5 giorni lavorativi;
- o Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, con modifiche alla portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori.

Nel caso in cui 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 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 Gestore ha altresì la facoltà di 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.

Nei casi di cui sopra, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore dell'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, ovvero dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi il Gestore ne richieda il pagamento, in conformità a quanto disposto nel successivo paragrafo.

### **3.2.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità**

E' il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico ed, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio (vedere Allegato 4).

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 lavorativo successivo.

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato è compreso).

Per le disposizioni di dettaglio relative alla morosità si veda anche il paragrafo 4.8 (Gestione della



morosità - Aspetti generali).

### **3.2.5 Tempo di esecuzione della voltura**

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è pari a 5 giorni lavorativi.

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente entrante, purché integrata da idonea documentazione che ne attesti la titolarità (ad esempio, la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014).

Qualora la richiesta di voltura 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 (si veda anche il paragrafo 4 – Gestione della morosità), il gestore ha facoltà: di 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; ovvero di 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.

Nei casi di cui sopra, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore: dell'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione come meglio descritto sopra; oppure dell'attestazione di avvenuto 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. Questo in conformità a quanto disposto nel paragrafo 3.2.4 (Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità).

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.

Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale sarà eseguita la voltura:

- a. presenta apposita domanda sulla maschera web predisposta dal Gestore oppure utilizzando il canale telefonico o presentandosi agli sportelli presenti sul territorio;
- b. comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura 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.

Il Gestore pertanto provvede a:

- a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;

- b. inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c. attribuire 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 a titolo gratuito.

### **3.2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente**

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'Utente stesso per una disattivazione posticipata nel tempo.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato ai sensi dell'art. 3.2.9.

### **3.2.7 Verifica tecnica sui misuratori.**

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui contatori.

Il Gestore garantisce un tempo massimo d'intervento per la verifica del misuratore pari a 10 giorni lavorativi, conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

La verifica del contatore è effettuata presso un laboratorio metrico autorizzato, preferibilmente situato nel territorio della Città Metropolitana di Genova o, in sua assenza, nel territorio della Regione Liguria.

Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore, al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

Qualora si verifichi che il misuratore sia installato in luogo non accessibile al Gestore e non sia presente l'Utente, il Gestore dovrà proporre all'Utente medesimo un appuntamento con data da concordarsi.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore ne comunica per iscritto all'Utente l'esito, garantendo un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica.

Qualora il contatore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e alla sostituzione del medesimo sono a carico del Gestore.

Anche qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove sia previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del contatore (10 giorni lavorativi) 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 del contatore da sottoporre a verifica.

Nei casi di controlli in contraddittorio di cui sopra, il gestore è tenuto inoltre ad inviare all'utente finale la comunicazione dell'esito della verifica del contatore nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica (30 giorni lavorativi) 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.

### **3.2.8 Verifica del livello di pressione**

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data in cui Gestore esercita l'azione.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione pari a 10 giorni lavorativi.

Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione.

### **3.2.9 Appuntamenti concordati**

Il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento definendo data e ora d'inizio e di fine della fascia di puntualità, nella quale entrambi i soggetti s'impegnano ad essere presenti nel luogo stabilito.

Il Gestore è tenuto a fissare l'appuntamento con l'Utente, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.

Tali prestazioni possono essere, ad esempio e a titolo non esaustivo:

- o sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e/o fognario o del preventivo per l'esecuzione di lavori;
- o attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore;
- o verifica del misuratore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni lavorativi.

Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard stesso.

Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

La fascia di puntualità è il periodo, misurato in ore, entro il quale è concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

### **3.2.10 Pronto Intervento**

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato riportato nell'Allegato 4, gratuito sia da rete fissa sia da rete mobile, con passaggio diretto ad un operatore.

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

- o tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi;
- o tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore.

Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni concernenti le seguenti situazioni di pericolo

- fuoriuscite copiose di acqua, ovvero anche lievi ma con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazione e rigurgiti.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite dal Gestore le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

## **3.3 ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

### **3.3.1 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione**

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la

regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 93/2017.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei misuratori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente, opportunamente validate dal Gestore. In assenza di entrambi i dati di cui sopra, per la fatturazione sono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate nelle note in bolletta.

In caso di fatturazione emessa sulla base di consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente nelle bollette di acconto che le letture di riferimento sono presunte ed attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette a saldo che le letture di riferimento sono effettive.

L'Utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dallo stesso l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura (**Standard specifico SR**):

- a) per le utenze con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di lettura l'anno distanziati, di norma, almeno 150 giorni solari;
- b) per le utenze con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di lettura l'anno distanziati, di norma, almeno 90 giorni solari.

Nel caso in cui il numero minimo di tentativi di lettura sopra indicato non sia rispettato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla medesima prestazione).

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento alle utenze dotate di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, di norma, un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi consecutivi falliti e di assenza di autoletture validate;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente un avviso del tentativo fallito, con indicazione della possibilità e modalità per effettuare l'autolettura.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure. Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso (**Standard specifico SP**), possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).

Nel caso in cui il termine di preavviso sopra indicato non sia rispettato, l'utente avrà diritto ad un indennizzo automatico pari a 30 € (non ripetibile nell'anno per ciascuna utenza in relazione alla

medesima prestazione).

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di lettura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente la disponibilità dei tali dati.

### **3.3.2 Applicazione della tariffa**

I criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli, sono rese note dal Gestore in modo chiaro e comprensibile.

La tariffa di fognatura è applicata a tutte le utenze che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione è applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante, quale che sia il trattamento eseguito purché esso comporti dei costi di gestione; entrambe sono calcolate o in base al consumo idrico rilevato dal misuratore di portata o forfaitariamente, se previsto.

### **3.3.3 Fatturazione**

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 a 1.000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 a 3.000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3.000 mc.

I consumi medi annui concernono le ultime tre annualità.

La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Deliberazione dell'ARERA n. 586/2012/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio; lo stesso vale per eventuali conguagli.

E' garantito un tempo per l'emissione della bolletta non superiore a 45 giorni solari naturali e consecutivi o lavorativi, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione.

### **3.3.4 Modalità e strumenti di pagamento**

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di emissione della stessa. Se la scadenza cade in giorno festivo, la stessa è spostata al primo giorno successivo non festivo.

Sono garantite all'Utente modalità di pagamento differenziate da parte del Gestore; tali modalità sono chiaramente indicate in bolletta, dove sono specificate altresì le forme di pagamento che non prevedono oneri a carico dell'Utente.

All'Utente è garantita la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta superi dell'80% il

valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il termine per richiedere la rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare consecutivo successivo alla scadenza della relativa bolletta.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'esecuzione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Per le disposizioni relative alla rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora si veda il paragrafo 4.3 (Rateizzazioni degli importi).

### **3.3.5 Prescrizione**

Con la Deliberazione 547/2019/R/IDR e successive modifiche (da ultimo con la Deliberazione 610/2021/R/IDR), ARERA ha recepito quanto disposto dalla Legge di bilancio 2018 (e successivamente dalla Legge di bilancio 2020) in termini di prescrizione breve. In particolare, dal 1° gennaio 2020 gli utenti del servizio idrico integrato, appartenenti alle tipologie indicate dalla legge e dalla regolazione vigente, possono eccepire la prescrizione per importi fatturati relativi ai consumi più vecchi di 2 anni.

Il provvedimento si applica ai rapporti tra i gestori e gli utenti domestici (di cui all'articolo 2 del TICS), le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003 ed i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

La prescrizione biennale decorre dal termine entro il quale il gestore è tenuto a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente.

In caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni il gestore è tenuto a darne separata e chiara evidenza in fattura, separandoli da quelli che sono riferiti a consumi risalenti a meno di due anni o, in alternativa, ad emettere una fattura contenente esclusivamente tali importi.

La fattura, inoltre, deve contenere una nota in cui il gestore invita l'Utente a comunicare tempestivamente la volontà di eccepire la prescrizione inoltrando ai recapiti specificati l'apposito modulo allegato alla fattura. Tale Modulo dovrà essere inoltre disponibile nel sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio. Il Gestore è altresì tenuto ad indicare un recapito postale e un indirizzo di posta elettronica o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui sopra. L'Utente può manifestare la sua volontà di eccepire la prescrizione anche mediante la redazione di un testo da recapitare al Gestore attraverso i canali sopra

specificati.

Nel caso di utenze condominiali, l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione deve essere inviata anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

Infine, gli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni devono essere esclusi dall'applicazione di metodi di pagamento automatici quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui questi fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente al pagamento delle fatture di periodo e di chiusura.

### **3.3.6 Rettifica di fatturazione**

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori, in eccesso o in difetto, riconducibili a:

- errori amministrativi;
- letture errate;
- guasto del misuratore;
- perdite occulte accertate;

il Gestore provvede alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.

Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta scritta.

### **3.3.7 Perdite occulte**

L'utente che ha subito una perdita non visibile, che comporta il rilevamento di consumi superiori al 30% del consumo medio giornaliero dell'utenza, ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato l'elevato consumo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali.

Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

Le agevolazioni competono esclusivamente ai titolari di contratto di utenza che abbiano rilevato una perdita nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore) e non visibile (perdita occulta); a titolo esemplificativo e non esaustivo non si ritengono fughe occulte, perdite visibili quali perdite nei servizi igienici, negli addolcitori, da idranti o impianti di innaffio/irrigazione, da rubinetti in genere e



apparecchiature al servizio di utenze non domestiche che, in quanto tali, dovrebbero essere soggette a programmi di ispezione e/o di manutenzione periodica (es. banchi frigoriferi, ecc.).

Le agevolazioni minime, salvi ulteriori rilievi che possano emergere in fase di conciliazione, consistono in:

- nel caso di perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento.

Al fine di consentire la riparazione del guasto, l'applicazione della tutela sarà garantita al massimo per il periodo che va dall'ultima lettura reale antecedente la perdita occulta fino alla lettura successiva alla avvenuta riparazione o da quella reale antecedente la perdita occulta fino a quella dichiarata dall'utente quale "lettura di fine perdita" al momento della domanda di ricalcolo.

L'Utente potrà beneficiare dell'esenzione parziale del pagamento dei consumi per perdite occulte una sola volta in un biennio.

Nel caso in cui l'Utente sia in regola con i pagamenti antecedenti il consumo anomalo, il Gestore, fatto salvo diversa richiesta dell'Utente, propone un piano di rateizzazione da concordare con l'utente stesso avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

Per i dettagli circa la determinazione delle agevolazioni, la tariffa applicata e la franchigia riportata sul consumo medio, si rimanda al Disciplinare Tecnico per la gestione delle perdite occulte allegato alla Carta del Servizio ed al Regolamento di utenza.

### **3.3.8 Ricostruzione dei consumi**

In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base del consumo medio annuo definito per quell'Utente, ovvero, in mancanza di questo, 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 contatore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

### **3.3.9 Deposito cauzionale**

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Il deposito cauzionale è:

- uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità che è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

Forme sostitutive del deposito cauzionale sono rappresentate da:

- domiciliazione bancaria e postale;
- pagamento tramite carta di credito.

Nel caso in cui l'Utente passi ad una delle forme di pagamento sopra riportate, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale, comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati, nella prima fattura utile successiva al recepimento dall'avvenuta modifica.

Il valore del deposito cauzionale applicato è pubblicato nel sito internet del Gestore.

### **3.4 GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO**

#### **3.4.1 Continuità del servizio**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'interruzione o la sospensione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

La Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII) ha introdotto tre standard specifici (S1, S2 e S3) relativi alla qualità tecnica del servizio idrico ed in particolare alla continuità del servizio di acquedotto che vengono di seguito riportati. Il mancato rispetto dello standard genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1bis. Solo per questi standard specifici, nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso, come meglio specificato al paragrafo 3.5 (Indennizzi automatici).

#### **3.4.2 Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)**

E' il tempo 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.

La durata massima della interruzione non deve superare le 24 ore.

#### **3.4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2)**

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile 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.

In caso di interruzioni superiori a 24 ore, è obbligo del Gestore attivare servizi sostitutivi entro le 48 ore dalla interruzione, ai sensi della Delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII).

#### **3.4.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)**

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura 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. Il tempo minimo è fissato in 48 ore

Il Gestore preavvisa gli Utenti interessati dall'interruzione tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- volantaggio;
- sito internet;
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
- avviso diretto agli Utenti mediante sms.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole la comunicazione è effettuata mediante avviso diretto.

L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

#### **3.4.5 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna**

Il Gestore garantisce, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite minima giornaliera, per le utenze domestiche, pari a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.

#### **3.4.6 Qualità dell'acqua erogata**

Il Gestore rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet e le bollette, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera ARERA 586/2012/R/idr.

#### **3.4.7 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa**

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare (Piano di emergenza).

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;

- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione della fornitura delle utenze.

### 3.5 INDENNIZI AUTOMATICI

#### 3.5.1 Indennizzi Automatici

Il Gestore indica, in allegato alla Carta e sul proprio sito internet, gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, sia prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base, specificato nell'Allegato 1 e nell'Allegato 1 bis.

L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- a. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard, ma entro il tempo triplo dello standard, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente con la 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.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a. nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero a danni o impedimenti provocati da terzi;
- b. nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art. 3.1.6 della presente Carta.

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

I due standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza SR ed SP introdotti a partire dall'anno 2023 dalla delibera 609/2021/R/IDR – Servizio di misura (TIMSII) e descritti al paragrafo 3.3.1, seguono le medesime regole di indennizzo automatico sopra descritte.

Si specifica che per gli standard specifici di Qualità Tecnica S1, S2 ed S3, introdotti dalla delibera 917/2017/R/IDR – Qualità tecnica (RQTII), relativi alla continuità del servizio di acquedotto, le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici sono le medesime sopra esposte per la generalità degli standard, con le seguenti particolarità:

- nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun "utente indiretto" sotteso;
- il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente 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.

Per il solo indicatore specifico Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) la progressività dell'indennizzo segue le seguenti modalità:

- a. qualora l'avviso avvenga oltre lo standard, ma entro le 24 ore di anticipo, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b. qualora l'avviso avvenga oltre le 24 ore, ma con almeno 16 ore di anticipo, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c. qualora l'avviso avvenga oltre le 16 ore di anticipo, oppure non sia dato alcun preavviso entro il tempo in cui si manifesta la sospensione della fornitura, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Infine, la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) definisce ulteriori casi di indennizzo automatico (si veda paragrafo 4.10).

#### **4 GESTIONE DELLA MOROSITA'**

In caso di mancato pagamento della bolletta da parte dell'Utente finale, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito. Tale procedura prevede un primo sollecito bonario, seguito dall'eventuale costituzione in mora dell'utente.

Nel caso il sollecito bonario non induca l'Utente al pagamento, con la costituzione in mora il Gestore potrà effettuare la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura, secondo le modalità ed i limiti definiti dal REMSI (Regolazione della Morosità nel servizio idrico integrato), alle cui disposizioni si rimanda per un maggiore dettaglio.

In ottemperanza alla normativa vigente, in nessun caso è applicata la disalimentazione:

- a) agli utenti domestici residenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale, beneficiari del bonus idrico;
- b) alle utenze relative ad attività di servizio pubblico, appartenenti alla categoria "Uso pubblico non disalimentabile".

#### 4.1 Sollecito bonario

In caso di mancato pagamento delle bollette, passati **10 giorni** solari dalla scadenza, il Gestore può avviare la procedura di recupero del credito con l'invio di un primo sollecito bonario tramite raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata. Il sollecito bonario non potrà essere inviato in caso di richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente.

Con il sollecito bonario il Gestore indicherà all'Utente: il riferimento alle fatture non pagate; i termini per la messa in mora; i termini da rispettare per l'attivazione della procedura di limitazione o disattivazione della fornitura; i recapiti con i quali l'Utente può comunicare l'avvenuto pagamento della fattura; il bollettino precompilato per il suo pagamento.

#### 4.2 Costituzione in mora

Il Gestore successivamente all'invio del sollecito bonario, in caso di mancato pagamento delle fatture, **entro 25 giorni** solari dalla scadenza delle stesse, può procedere con la costituzione in mora dandone comunicazione all'Utente tramite raccomandata o posta elettronica certificata.

Nella comunicazione di messa in mora il Gestore dovrà indicare all'Utente finale, oltre al riferimento al sollecito bonario e alle fatture non pagate, il termine entro il quale lo stesso è tenuto a saldare i pagamenti pregressi (termine non inferiore a 40 giorni solari dal ricevimento da parte dell'Utente del sollecito bonario), la possibilità di chiedere la rateizzazione degli importi, la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura.

Al ricevimento della comunicazione di messa in mora, l'Utente può evitare la limitazione o l'interruzione della fornitura con il pagamento di quanto dovuto entro i termini stabiliti e la tempestiva presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, da inviare con i canali indicati chiaramente nella comunicazione di messa in mora.

Si precisa che la costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire risposta motivata a un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Quanto sopra non è applicabile nei casi in cui l'importo anomalo a cui si riferisce il reclamo sia inferiore a 50 euro o il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i 10 giorni solari dalla scadenza della fattura.

Qualora la costituzione in mora sia relativa a 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 un avviso in cui ricorda all'Utente che non sono dovuti importi risalenti a più di due anni e lo invita a comunicare tempestivamente la volontà di eccepire la prescrizione di tali importi inoltrando i moduli necessari ai recapiti che indicherà nella nota stessa.

#### 4.3 Rateizzazioni degli importi

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 12 mesi, con rate non cumulabili e con una periodicità pari a quella di fatturazione. La volontà di avvalersi di piani di rateizzazione con durata inferiore ai 12 mesi o personalizzati deve essere manifestata dall'Utente per iscritto, o in altro modo documentabile.

L'Utente deve aderire al piano di rateizzazione entro i 5 giorni antecedenti la scadenza di costituzione in mora (40 gg dal ricevimento del sollecito bonario) e contestualmente deve provvedere al pagamento della prima rata.

In caso di mancato pagamento anche di una sola rata del piano di rateizzazione, il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora, qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata. Decorso tale termine senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicandone l'avvenuto pagamento, il gestore, secondo le modalità ed i limiti definiti dal REMSI (Regolazione della Morosità nel servizio idrico integrato), ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

#### **4.4 Utenze domestiche residenti**

La limitazione della fornitura si può applicare in caso di Utenti domestici residenti e condominiali.

Qualora permanga lo stato di morosità, nel caso di Utenti domestici residenti, il Gestore può procedere alla limitazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora; escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito); siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario; l'intervento di limitazione sia tecnicamente fattibile.

Nel caso in cui non sia tecnicamente possibile la limitazione della fornitura, il Gestore è tenuto a comunicarlo all'Utente tramite lettera.

In costanza di mora da parte dell'Utente domestico residente il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura solo dopo aver provveduto alla limitazione della fornitura o all'invio della comunicazione che ne motivi l'impossibilità tecnica e qualora le fatture non pagate siano complessivamente superiori all'importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato.

Il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 o 25 gg solari dall'intervento di limitazione (oppure dall'invio della comunicazione di impossibilità di limitare) in funzione delle particolari condizioni dell'Utente finale definite dal REMSI, in particolare l'entità delle fatture non pagate dall'Utente stesso, la presenza di pregresse procedure di costituzione in mora o il mancato rispetto dei piani di rateizzazione.

Per le Utenze domestiche residenti, il Gestore può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore *solamente* nei casi in cui: si verifichi la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, oppure le medesime utenze non abbiano provveduto – nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione –

ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora), posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

#### **4.5 Utenze condominiali**

In caso di Utenze condominiali il Gestore può procedere alla limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora; aver escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito) e siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario.

Il Gestore non potrà procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura nel caso in cui il condominio abbia effettuato un pagamento parziale, in un'unica soluzione, pari almeno alla metà dell'importo dovuto, entro i termini indicati nella comunicazione di messa in mora.

A seguito del pagamento parziale il saldo di quanto dovuto dovrà essere effettuato entro sei (6) mesi, in caso contrario il Gestore avrà facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura.

#### **4.6 Utenze non disalimentabili**

In caso di Utente finale domestico residente non disalimentabile il Gestore può procedere alla *solita limitazione* della fornitura idrica dopo aver provveduto alla costituzione in mora, aver verificato che il deposito cauzionale non sia sufficiente a coprire il credito e ove siano decorsi i termini (40 giorni dal ricevimento del sollecito bonario) senza che l'Utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia richiesto la rateizzazione.

Per le utenze non disalimentabili in nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura.

#### **4.7 Altre utenze**

Per le altre tipologie di utenza (non specificate sopra) il Gestore può procedere alla sospensione o disattivazione della fornitura dopo: avere proceduto alla costituzione in mora, escusso il deposito cauzionale (ove versato e nel caso in cui questo non permetta la copertura totale del debito) e siano decorsi 40 gg dal ricevimento (da parte dell'Utente) del sollecito bonario.

#### **4.8 Aspetti generali**

La limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura, non può essere eseguita nei casi in cui l'Utente abbia provveduto al pagamento degli importi oggetto della costituzione in mora, dandone adeguata comunicazione al Gestore, oppure abbia richiesto la rateizzazione degli stessi entro i termini previsti.

La comunicazione dell'avvenuto pagamento può essere comunicata al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via APP o sito WEB, casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.



La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione (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.

La limitazione/sospensione o disattivazione della fornitura non può essere altresì eseguita quando gli importi oggetto del debito dell'Utente siano riferiti a servizi diversi rispetto da quelli della somministrazione del SII.

Il Gestore non può recarsi presso l'Utente finale per la limitazione/sospensione o disattivazione nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

Infine, qualora nel caso in cui il misuratore non sia accessibile o 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.

Nel caso in cui la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura sia già avvenuta, l'Utente può, previa presentazione della documentazione di avvenuto pagamento, richiedere la riattivazione della fornitura ridotta limitata/sospesa o disattivata per morosità. Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura entro un tempo massimo di 2 (due) giorni feriali e consecutivi o lavorativi (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno feriale successivo.

#### **4.9 Costi a carico dell'Utente**

Con la messa in mora il gestore può richiedere all'Utente finale, in aggiunta agli importi scaduti: a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario e della messa in mora; b) 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 tre e mezzo per cento (3,5%), c) gli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea.

In aggiunta a quanto sopra, il gestore può richiedere all'Utente finale: i costi dell'intervento per la limitazione della fornitura, incluso il costo del limitatore (nei casi previsti dal REMSI); i costi di sospensione/disattivazione della fornitura e i costi di ripristino/riattivazione della fornitura a seguito del pagamento delle somme dovute.

In nessun caso il Gestore può addebitare all'Utente finale moroso eventuali penali.

#### **4.10 Indennizzi**

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a € 30 nei casi in cui: abbia erroneamente sospeso o disattivato la fornitura a un Utente non disalimentabile; abbia disattivato la fornitura a un Utente domestico residente che non abbia manomesso i sigilli o che abbia provveduto al pagamento di quanto dovuto; abbia limitato, sospeso o disattivato la fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora oppure

nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

Il Gestore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari a € 10 quando 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 per la costituzione in mora; non sia stato inviato il sollecito bonario; l'Utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi nei tempi e con le modalità previste.

**ALLEGATO 1\_ STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI**

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Descrizione	Indenniz
Tempo di prevenzione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	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	30 euro
Tempo di prevenzione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di prevenzione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di prevenzione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	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	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di prevenzione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di prevenzione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se		
		4/anno se		
		6/anno se		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro

**ALLEGATO 1\_ bis STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI – Qualità tecnica (RQTII) e Misura (TIMSII)**

Indicatore	Tipologia standard	Standard	Descrizione	Indennizzo automatico base
S1	Specifico	24 ore	Durata massima della singola sospensione programmata	30 euro
S2	Specifico	48 ore	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	30 euro
S3	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	30 euro
SR	Specifico	2/anno	SR1: Numero minimo di tentativi di raccolta della misura, relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	30 euro
		3/anno	SR2: Numero minimo di tentativi di raccolta della misura, relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	30 euro
SP	Specifico	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	30 euro

## ALLEGATO 2\_ STANDARD GENERALI

Indicatore	Tipologia	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	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	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	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	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	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	90% delle singole prestazioni

## ALLEGATO 3\_GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente la qualità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

**accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

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

**albero fonico o IVR (*Interactive voice responder*)** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

**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;

**appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;

**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;

**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 finale, 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 l'Ambiente (ARERA).

**call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

**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;

**Cassa** è la Cassa per i Servizi Energetici Ambientali;

**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 contatore;

**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;

**contatore accessibile** è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

**contatore non accessibile** è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

**contatore parzialmente accessibile** è il contatore al quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della lettura in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il contatore è installato;

**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 sportelli fisici, 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 sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

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

**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;

**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 dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D.Lgs. 152/06 e s.m.i.;

**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;

**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 li gestiscono in economia;

**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 automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

**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;

**lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

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

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

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

**livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;

**misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

**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;

**operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

**perdite occulte** sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;

**portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

**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 finale. 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 finale;

**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 finale 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;

**REMSI** è il Testo integrato per la 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 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 finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

**RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

**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 finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre 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;

**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;

**sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

**subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

**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;

**TIBSI** è il testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico;

**TICSI** è il testo integrato corrispettivi servizi idrici, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

**tipologie d'uso o categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);

**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 (o utente finale)** è la persona fisica o giuridica che abbia 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;

**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;

**utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

**utente finale non disalimentabile** è l'utente finale per il quale, ai sensi delle vigenti normative, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

**voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

**ALLEGATO 4\_NUMERI UTILI**

IRETI spa	
Indirizzo	Sede Legale Via Piacenza, 54, Genova GE Principali sedi operative: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Genova, Via Piacenza, 54</li> <li>- Cogoleto, P.zza Caduti di Nassiriya, 3</li> <li>- Chiavari, Viale Millo, 92</li> <li>- Rapallo, Via Torino</li> <li>- Rossiglione, Via Caduti Libertà</li> </ul>
Società operative Via SS. Giacomo e Filippo, 7 16122 Genova	IREN Acqua SpA  IREN Acqua Tigullio SpA Piazza N.S. dell'Orto, 1 – 16043 Chiavari (GE)  Amter SpA Via Rati, 66 - 16016 Cogoleto (GE)
Sito web	<a href="http://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua">www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua</a>

Servizio Clienti	800-969696 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 13,00)
Autolettura	➤ 800-800 608060 (Servizio automatico con chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare – attivo 24 ore su 24)
Pronto Intervento	800-010080 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	Ufficio Reclami & Privacy – Str.S.Margherita 6/A 43123 Parma
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	Str.S.Margherita 6/A 43123 Parma
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	<a href="mailto:ricevutepagamenti@gruppoiren.it">ricevutepagamenti@gruppoiren.it</a>
Numero telefonico per pratiche di riattivazione fornitura	011-19235805
<b>Autorità dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Genova (ATO Centro-Est)</b>	
Indirizzo	Largo Francesco.Cattanei, 3 - 16147 Genova
Sito web	<a href="http://ato.provincia.genova.it/">http://ato.provincia.genova.it/</a>

**Comuni di Carasco, Casarza Ligure, Moneglia, Ne e Sestri Levante (Gestione IRETI S.p.A., ex gestione Società dell'Acqua Potabile srl)**

Indirizzo Sede Legale: Via Latiro, 33 Sestri Levante

Sito web	<a href="http://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua">www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua</a>
Servizio Clienti	800-037346 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Autolettura	➤ 800-037346 (Servizio con operatore a chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Pronto Intervento	800-010080 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	Gestione clienti: Via Latiro, 33 Sestri Levante
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	Gestione clienti: Via Latiro, 33 Sestri Levante
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	<a href="mailto:clienti.sestrilevante@ireti.it">clienti.sestrilevante@ireti.it</a>
Numero telefonico per pratiche di riattivazione fornitura	011-19235805

<b>E.G.U.A. srl</b>	
Indirizzo	Sede Legale: Piazza Aldo Moro, 1 -16030 Cogorno
Sito web	<a href="http://www.egua.it">www.egua.it</a>
Servizio Clienti	800-362 233 (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Autolettura	➤ 800-362 233 (Servizio con operatore a chiamata gratuita da

	telefono fisso e cellulare dalle 8,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8,00 alle 13,00)
Pronto Intervento	800-995 530 (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza	E.G.U.A. srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante (sede amministrativa-operativa)
Indirizzo di posta per richiedere informazioni	E.G.U.A. srl, Via Latiro 33 16039 Sestri Levante
Indirizzo di posta elettronica per pratiche di riattivazione fornitura	<a href="mailto:egua.srl@ireti.it">egua.srl@ireti.it</a>

## ALLEGATO 5\_UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI

Per società AM.TER. S.p.A. — Iren Acqua S.p.A. – Iren Acqua Tigullio S.p.A. – IRETI S.p.A.

### GENOVA

Via SS. Giacomo e Filippo 9 - 16122 Genova

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.30;

Sabato dalle 8.30 alle 12.30.

### Sestri Levante\*

Via Latiro, 33

Dal lunedì al giovedì dalle 8.15 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00;

Venerdì dalle 8.15 alle 14.30.

### Chiavari\*

Corso Dante 157

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.30;

Sabato dalle 8.30 alle 12.30.

### Cogoleto

Piazzale Caduti di Nassiriya 3

Lunedì, martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.00.

### Rapallo

Via S. Benedetto, 58

Lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 13.00;

Martedì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 12.00

E' disponibile un punto informativo presso i seguenti Comuni: Borzonasca, Castiglione Chiavarese, Cicagna, Montebruno, Recco, Ronco Scrivia, Rossiglione, Santo Stefano D'Aveto.

Per gli orari aggiornati degli sportelli e per eventuali ulteriori punti di contatto si rimanda al sito web del gestore.

**\* Gli sportelli Sestri Levante e di Chiavari sono a disposizione anche degli utenti della società E.G.U.A. S.r.l.**

**ALLEGATO 6\_SERVIZI GESTITI DALLE SOCIETA' OPERATIVE PER COMUNE**

COMUNE	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
<b>Arenzano</b>	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
<b>Avegno</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Bargagli</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Bogliasco</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Borzonasca</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Busalla</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Camogli</b>	IRETI	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Campo Ligure</b>	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
<b>Campomorone</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Carasco</b>	Ireti S.p.A.	Ireti S.p.A.	Ireti S.p.A.
<b>Casarza Ligure</b>	Ireti S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
<b>Casella</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Castiglione Chiavarese</b>	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
<b>Ceranesi</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Chiavari</b>	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
<b>Cicagna</b>	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
<b>Cogoleto</b>	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
<b>Cogorno</b>	E.G.U.A. S.r.l.	E.G.U.A. S.r.l.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
<b>Coreglia Ligure</b>	Ireti S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
<b>Crocefieschi</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Davagna</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Fascia</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Favale di Malvaro</b>	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
<b>Fontanigorda</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Genova</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Gorreto</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Isola del Cantone</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Lavagna</b>	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
<b>Leivi</b>	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
<b>Lorsica</b>	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
<b>Lumarzo</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Masone</b>	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
<b>Mele</b>	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
<b>Mezzanego</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Mignanego</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Moconesi</b>	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
<b>Moneglia</b>	Ireti S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.



COMUNE	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
Montebruno	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Montoggio	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Ne	Ireti S.p.A.	Ireti S.p.A.	Ireti S.p.A.
Neirone	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Orero	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Pieve Ligure	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Portofino	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Propata	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Rapallo	Ireti S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Recco	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Rezzoaglio	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Ronco Scrivia	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Rondanina	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Rossiglione	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
Rovegno	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
San Colombano Certenoli	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Santa Margherita Ligure	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Sant'Olcese	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Santo Stefano d'Aveto	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Savignone	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Serra Riccò	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Sestri Levante	Ireti S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.
Sori	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Tiglieto	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.	Am.ter S.p.A.
Torriglia	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Tribogna	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Uscio	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Valbrevenna	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Vobbia	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.	Iren Acqua S.p.A.
Zoagli	IRETI	Iren Acqua Tigullio S.p.A.	Iren Acqua Tigullio S.p.A.

## **ALLEGATO 7\_DISCIPLINARE TECNICO PER LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE OCCULTE E MODULO DI RICHIESTA DELLE AGEVOLAZIONI**

### **1. Oggetto:**

Le agevolazioni minime, salvi ulteriori rilievi che possano emergere in fase di conciliazione, consistono in:

- nel caso di perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento.

Il presente disciplinare regola le modalità di applicazione delle agevolazioni connesse alla fornitura del servizio idrico integrato in caso di perdite idriche occulte. L'Utente che ha subito una perdita occulta, la quale ha comportato elevati consumi di acqua, potrà accedere ad una tariffazione agevolata relativa al consumo rilevato dal contatore nel periodo in cui si è verificata la perdita occulta secondo le disposizioni di cui al presente regolamento.

### **2. Condizioni necessarie per accedere alle agevolazioni:**

Le **condizioni** necessarie per accedere alle agevolazioni sono le seguenti:

- a) deve essersi verificata una perdita nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore) non visibile e non dovuta ad incuria o negligenza nella conduzione dell'impianto d'utenza privato; a titolo esemplificativo e non esaustivo, non costituiscono perdite occulte le perdite visibili quali quelle riscontrate nei servizi igienici, negli addolcitori (da idranti o impianti d'innaffio), da rubinetteria in genere e/o da pozzetti ispezionabili; inoltre non rientrano nella presente disciplina le perdite causate da malfunzionamento di apparecchiature al servizio di utenze non domestiche che, in quanto tali, dovrebbero essere soggette a programmi di ispezione e/o di manutenzione periodica (es. banchi frigoriferi, ecc.);
- b) la perdita deve aver causato un incremento dei consumi eccedente di almeno il 30% il consumo medio giornaliero dell'utenza.
- c) la perdita (che può essere riscontrata dall'Utente stesso in seguito a controlli periodici del contatore, su segnalazione del Gestore o in seguito al ricevimento di una bolletta riportante consumi anomali) deve essere segnalata tempestivamente e per iscritto al Gestore, al più entro i 90 giorni solari dalla rilevazione della perdita e/o dalla data di comunicazione del consumo anomalo trasmessa dal Gestore.

### **3. Procedura di segnalazione e riparazione della perdita occulta da parte del Cliente e di verifica ed applicazione dell'agevolazione da parte del Gestore**

In dettaglio, la **procedura** per la segnalazione della perdita occulta prevede:

- la segnalazione tempestiva da parte del Cliente al Gestore, al più entro 90 giorni dalla rilevazione della perdita occulta e/o dalla comunicazione di consumo anomalo, con la richiesta di agevolazione, da presentarsi per iscritto attraverso l'utilizzo della modulistica appositamente predisposta dal Gestore; al ricorrere delle suddette condizioni l'Utente è esentato temporaneamente (fino alla rideterminazione dell'importo di cui sotto) dal pagamento della/delle bollette relativa/e alla fornitura interessata da fuga occulta.
- la presentazione al Gestore della documentazione comprovante l'avvenuta riparazione (copia della fattura relativa all'intervento di riparazione) o, qualora la riparazione venga eseguita dall'Utente stesso (in economia), la presentazione di una dichiarazione sostitutiva di notorietà

attestante l'avvenuto intervento corredata da idonea documentazione fotografica comprovante l'intervento effettuato;

A chiusura della pratica il Gestore procederà a rideterminare l'importo effettivo, facendo riferimento al totale dei volumi effettivamente consumati, applicando le modalità previste dall'art. 5 del presente disciplinare.

In tutte le fasi successive alla segnalazione, il Gestore ha facoltà, tramite un suo incaricato, di effettuare sopralluoghi volti a verificare l'effettivo stato della perdita occulta.

#### **4. Termini e modalità di presentazione della documentazione di riparazione**

La riparazione del danno che ha causato la perdita occulta dovrà essere eseguita entro 90 giorni solari dalla data di prima segnalazione effettuata dal cliente e/o dalla comunicazione di consumo anomalo trasmessa dal Gestore, pena l'esclusione dall'agevolazione.

La riparazione dovrà inoltre essere certificata tramite fattura dell'intervento di sistemazione o, qualora i lavori fossero svolti in economia, da una dichiarazione sostitutiva di notorietà attestante l'avvenuto intervento corredata da idonea documentazione fotografica comprovante l'intervento effettuato.

Il modulo di segnalazione della perdita occulta e della domanda di agevolazione potrà essere richiesto dagli utenti presso gli Sportelli dedicati, oppure direttamente dal sito

<https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua>

#### **5. Misura dell'agevolazione**

Per il servizio di **acquedotto**, i metri cubi oggetto di agevolazione sono determinati secondo la seguente formula, mentre ai restanti volumi (fino al 130% rispetto al Ca) è applicata l'articolazione tariffaria vigente per la corrispondente tipologia d'uso:

$$C_g = \text{Max} \{ C_{\text{Tot}} - [(Ca/365 * G_f) * M_g]; 0 \}$$

Con:

- **C<sub>g</sub>**= consumo oggetto di agevolazione che dovrà essere pagato come indicato di seguito nelle modalità di valorizzazione del consumo
- **C<sub>Tot</sub>**= consumo effettivamente rilevato dal contatore nel periodo oggetto di perdita occulta
- **Ca** = consumo medio annuo riferito all'utenza oggetto di perdita occulta così come previsto da ARERA (Delibera 218/2016/R/idr e ss.mm.ii.)
- **G<sub>f</sub>**= giorni intercorrenti tra la prima lettura reale precedente alla perdita occulta e l'ultima lettura reale successiva alla riparazione
- **M<sub>g</sub>**= soglia di volume del consumo medio annuo (Ca), pari al 130%, a partire dalla quale viene riconosciuta l'agevolazione

Modalità di valorizzazione del consumo oggetto di agevolazione (C<sub>g</sub>):

Modalità di valorizzazione del consumo oggetto di agevolazione (C<sub>g</sub>):

- **per utenze domestiche** (residenti, non residenti, condominiali) il corrispettivo agevolato da applicare al **C<sub>g</sub>** è il **25%** della Tariffa Base della tipologia d'uso di riferimento.

- **per utenze diverse dal domestico** il corrispettivo agevolato da applicare al **Cg** è il **50%** della Tariffa Base della tipologia d'uso di riferimento.

Per i servizi di **fognatura** e **depurazione**, al consumo eccedente il **Ca** riparametrato al periodo **Gf**, è applicato un corrispettivo nullo.

Il **Ca**, sopra riportato, è definito ai sensi della Normativa ARERA (Delibera 218/2016/R/idr e ss.mm.ii.) tenendo conto delle seguenti precisazioni:

a) nel caso in cui non vi siano letture reali antecedenti la perdita occulta (es. contatore inutilizzato oppure installato da poco tempo), la revisione dei consumi sarà effettuata in base a valori tecnici previsti o ad utenze analoghe.

b) nella determinazione del consumo medio dovranno essere escluse le letture inerenti ad altri consumi anomali precedenti derivanti da eventi diversi da quello analizzato (guasti, rotture per gelo, ecc.).

#### **6. Periodo di copertura:**

L'Utente potrà beneficiare dell'esenzione parziale del pagamento dei consumi per perdite occulte una sola volta in un biennio. L'esenzione parziale coprirà il periodo che va dall'ultima lettura reale antecedente la perdita occulta fino alla lettura di avvenuta riparazione, se presente, o fino alla lettura reale che comprovi l'eliminazione della dispersione d'acqua.

#### **7. Disposizioni transitorie e finali**

Nel caso in cui l'Utente sia in regola con i pagamenti antecedenti il consumo anomalo, il Gestore, fatto salvo diversa richiesta dell'Utente, propone circa l'importo effettivo rideterminato ai sensi del suddetto art. 5 un piano di rateizzazione da concordare con l'utente stesso.

Nel caso in cui la tipologia d'uso del servizio idrico sia tale da far ritenere ammissibile una sensibile varianza nei consumi annuali (consumi occasionali o discontinui, seconde case, ecc.), l'Utente avrà la facoltà di dimostrare, con documentazione prodotta a sua cura, il parziale o ridotto utilizzo del servizio nel periodo oggetto di revisione. Se tale documentazione sarà ritenuta consistente dal Gestore, quest'ultimo valuterà l'entità dell'agevolazione da riconoscere.

**MODULO RICHIESTA AGEVOLAZIONE PER PERDITA IDRICA OCCULTA**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
 il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
 via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ n. cellulare \_\_\_\_\_  
 e-mail \_\_\_\_\_  
 Numero Cliente \_\_\_\_\_ Codice contratto \_\_\_\_\_  
 CF/PIVA della fornitura \_\_\_\_\_ Matr. Contatore \_\_\_\_\_  
 Punto di fornitura (PDF) \_\_\_\_\_ Indirizzo Fornitura: Comune \_\_\_\_\_  
 via \_\_\_\_\_ n. civico \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

in qualità di Intestatario/Legale Rappresentante del Contratto di fornitura

**Premesso:**

- che sull’impianto interno relativo alla fornitura in oggetto si è verificata una perdita occulta già segnalata in data \_\_\_\_\_;
- che il guasto/fuga ha riguardato (*breve descrizione*):

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- che la riparazione è stata effettuata in data \_\_\_\_\_  
 in proprio/in economia (*barrare il caso che ricorre*)  
 dalla Ditta \_\_\_\_\_
- che la lettura del contatore rilevata in data \_\_\_\_\_, dopo la riparazione dell’impianto, risulta essere mc \_\_\_\_\_

**Chiede pertanto:**

L’agevolazione a parziale copertura delle spese per perdite d’acqua occulte da pubblico acquedotto sulla base della disciplina vigente.

A questo fine **allega** la seguente documentazione:

- copia della fattura della Ditta che ha effettuato l’intervento, attestante la riparazione del guasto ed il ripristino dell’impianto interno (*oppure*)
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante l’avenuta riparazione del guasto e ripristino dell’impianto interno effettuati “in proprio/in economia”;
- copia di un documento di identità in corso di validità (*obbligatoria*)

Il sottoscritto dichiara di essere a conoscenza che, in applicazione dell'art. 76 del DPR n. 445/2000, il rilascio di dichiarazioni mendaci, la formazione e/o l'utilizzo di atti falsi è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia, e che, a norma dell'art. 75 del DPR n. 445/2000, gli stessi comportano la decadenza dai benefici eventualmente conseguiti sulla base di dichiarazioni non veritiere.

---

(luogo e data)

---

(timbro e firma leggibile del dichiarante)

**Modalità di recapito del presente modulo:**

- tramite e-mail all'indirizzo: [perditeocculte@gruppoiren.it](mailto:perditeocculte@gruppoiren.it)
- consegnandolo agli sportelli territoriali Iren
- tramite posta all'indirizzo: Gruppo Iren - Servizio Gestione Clienti, Strada S. Margherita, 6/a – 43123 Parma (PR)

**OGGETTO: Aggiornamento della Carta del Servizio Ambito Territoriale di Genova – ATO Centro Est realizzato dall’Ente di Governo dell’Ambito della Città metropolitana di Genova in concerto con il Gestore Unico del servizio IRETI S.p.A.**

### RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO

Con la presente relazione di accompagnamento l’Ente di Governo dell’Ambito della Città Metropolitana di Genova specifica le principali modifiche apportate ai contenuti della Carta del Servizio Ambito Territoriale di Genova – ATO Centro Est e dei relativi allegati a seguito dell’adeguamento alle principali novità normative di settore e alle disposizioni regolamentari emanate dall’Autorità di Regolazione per l’Energia, Reti e Ambiente (ARERA) oggetto di adeguamento da parte dell’Autorità stessa.

Oltre all’inserimento nel documento di appositi riferimenti normativi e regolatori di settore, si è proceduto all’inserimento di una puntuale regolamentazione della disciplina relativa alla gestione delle perdite idriche occulte.

Si segnalano, infatti, le copiose richieste di agevolazione per perdita che pervengono ogni anno al Gestore e che necessitano da parte degli Uffici preposti di apposita valutazione per le verifiche circa la possibilità di accesso per l’utente al ricalcolo dei consumi. Si veda in particolare **l’Allegato 7 “Disciplinare Tecnico per la gestione delle perdite idriche occulte e modulo di richiesta delle agevolazioni”** al documento in esame.

Si tratta di una delle novità più rilevanti della Carta del Servizio in quanto, per la prima volta, è stato inserito un documento *ad hoc* dedicato alla disciplina delle perdite idriche occulte.

Si evidenzia inoltre che per la realizzazione dell’adeguamento normativo si è proceduto all’esame delle seguenti Deliberazioni dell’Autorità qui di seguito indicate:

Deliberazione ARERA	Descrizione Sintetica
<p><b>Deliberazione 86/2013/R/IDR</b> <i>Deposito Cauzionale e successive modifiche ed integrazioni</i></p>	<p>Approva la disciplina del deposito cauzionale nell’ambito del servizio idrico integrato specificandone i contenuti.</p>
<p><b>Deliberazione 655/2015/R/IDR</b> <i>Qualità contrattuale (RQSII) e successive modifiche ed integrazioni</i></p>	<p>Definisce livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l’individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per tutte le prestazioni da assicurare all’utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell’utenza medesima. Sono altresì individuati gli indennizzi automatici da riconoscere all’utente per tutte le</p>

	prestazioni soggette a standard specifici di qualità.
<b>Deliberazione 463/2016/R/com</b> <i>Fatturazione (TIF) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Approva il " <i>Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF)</i> " ed introduce indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese in tema di misura. Si prevedono nuovi e ulteriori obblighi in capo al gestore circa l'emissione e la periodicità delle fatture di periodo.
<b>Deliberazione 209/2016/E/com</b> <i>Conciliazione (TICO) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Disciplina lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione e altri organismi, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale nelle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, in attuazione dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo.
<b>Deliberazione 218/2016/R/IDR</b> <i>Regolazione del servizio di Misura (TIMSII) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Disciplina il servizio di misura di utenza del SII definendo le responsabilità, gli obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, le procedure per la raccolta delle misure (compresa l'autolettura), nonché per la validazione, stima e ricostruzione dei dati. Sono infine individuati gli obblighi di archiviazione, messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura, e di registrazione e comunicazione di informazioni all'Autorità.
<b>Deliberazione 917/2017/R/IDR</b> <i>Qualità tecnica (RQTI)</i>	Definisce livelli minimi ed obiettivi qualità tecnica nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di: i) standard specifici da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, ii) standard generali che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio iii) prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo



	incentivante associato agli standard generali.
<b>Deliberazione 897/2017/R/IDR</b> <i>Bonus sociale idrico (TIBSI) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Definisce le modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale. La disciplina in materia di bonus sociale idrico si applica a far data dal 1° gennaio 2018.
<b>Deliberazione 311/2019/R/IDR</b> <i>Morosità (REMSI) e successive modifiche ed integrazioni</i>	Illustra le direttive per il contenimento e la gestione della morosità nel servizio idrico integrato, inquadrandosi nell'ambito della linea d'intervento dell'Autorità tesa a disciplinare le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli utenti vulnerabili. La regolazione della morosità nel SII è entrata in vigore dal 1° gennaio 2020.

A seguire sono indicate le principali modifiche, inserimenti ed integrazioni di carattere sostanziale ed operativo apportate al documento:

<b>1- PREMESSA</b>	
Inserimento e aggiornamento in premessa delle Deliberazioni di settore emanate dall'Autorità e sopra citate in tabella.	
<b>1.1 Contenuti della Carta</b>	Inserimento e aggiornamento delle Deliberazioni di settore.
<b>2 - PRINCIPI GENERALI</b>	
Nessuna modifica o integrazione	
<b>3 - INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI</b>	
Si è proceduto ad eliminare le sanzioni disciplinate nella Carta del Servizio applicabili da parte dell'ATO nei confronti del Gestore e che di fatto si sovrapponevano a quelle previste dall'Autorità in caso di violazione degli standard generali di qualità dei servizi indicati nella Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr - Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico	

Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII) e comminate da ARERA in occasione delle verifiche automatiche sulla qualità del servizio.	
<b>3.1 RAPPORTO CON GLI UTENTI</b>	
<b>3.1.1 Sportelli fisici</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.1.2 Tempo di attesa agli sportelli fisici</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.1.3 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza</b>	<p>Nel presente articolo si è proceduto ad eliminare il richiamo agli SMS per le autoletture in quanto, ad oggi, il servizio non è disponibile.</p> <p>I Gestore non ha infatti previsto il suddetto sistema per la comunicazione ma utilizza solo Numero Verde o contatto email.</p>
<b>3.1.4 Tempo di attesa per il servizio telefonico</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.1.5 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni</b>	<p>Nel presente articolo è stato adeguato il termine entro il quale il Gestore deve fornire risposta motivata alle richieste scritte di informazioni degli utenti con quanto previsto dalla Delibera 23 dicembre 2015 655/2015/R/idr - (RQSII).</p> <p>Per meglio precisare:  prima si indicava che <i>il Gestore risponde per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto (tramite posta, maschera web disponibile sul sito internet o consegna presso lo sportello fisico del gestore) entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, <u>facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale</u></i>; quanto appena indicato non era corretto poiché consentiva che, nel caso in cui si fosse persa la richiesta nel sistema informatico e fosse poi stata “ritrovata” mesi dopo la data di invio ,facesse fede la protocollazione aziendale aggirando i termini.</p> <p>Nella nuova Carta è invece <b>indicato entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della</b></p>

	<b>richiesta dell'utente finale</b> senza spazio all'interpretazione.
<b>3.1.6 Procedure di reclamo</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.1.7 Risposta motivata ai reclami scritti</b>	In riferimento alla risposta motivata ai reclami scritti si è proceduto come al punto 3.1.5 alla modifica dei termini di decorrenza per la risposta.
<b>3.1.8 Procedure di risoluzione alternative delle controversie</b>	<p>Nel presente articolo sono state specificate le modalità di accesso alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione meglio precisando le concrete possibilità al quale l'utente può accedere per risolvere le controversie che dovessero insorgere.</p> <p>In particolare si precisa che ATO mette a disposizione un tentativo di conciliazione al quale l'utente potrà accedere gratuitamente qualora non dovesse essere soddisfatto delle risposte del gestore a suo reclamo.</p>
<b>3.1.9 Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati e bonus idrico integrativo</b>	<p>Si evidenzia che tale articolo è stato aggiornato sulla base delle integrazioni alla Deliberazione n. 897/2027/R/IDR- Bonus sociale idrico (TIBSI) da parte del Gestore. In particolare sono delineate le nuove procedure da mettere in atto per richiedere l'accesso all'agevolazione sociale.</p> <p>Si evidenzia altresì che ATO riconosce un ulteriore bonus idrico integrativo da corrispondere ai medesimi soggetti aventi diritto al bonus sociale idrico residenti nella Città metropolitana di Genova.</p>
<b>3.1.10 Associazioni dei consumatori</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.2 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	
<b>3.2.1 Tempo di preventivazione</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.2.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.2.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura</b>	Nessuna modifica o integrazione

<b>3.2.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.2.5 Tempo di esecuzione della voltura</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.2.7 Verifica tecnica sui misuratori</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.2.8 Verifica del livello di pressione</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.2.9 Appuntamenti concordati</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.2.10 Pronto Intervento</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.3 ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE</b>	
<b>3.3.1 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.3.2 Applicazione della tariffa</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.3.3 Fatturazione</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.3.4 Modalità e strumenti di pagamento</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.3.5 Prescrizione</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.3.6 Rettifica di fatturazione</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.3.7 Perdite occulte</b>	In riferimento alle perdite idriche occulte è stata indicata la percentuale di consumo minima prevista (almeno pari al 30% del consumo medio giornaliero dell'utenza riferibile agli ultimi due anni) per poter accedere all'agevolazione in fattura disciplinata in dettaglio nell'Allegato 7 al punto 5
<b>3.3.8 Ricostruzione dei consumi</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.3.9 Deposito cauzionale</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.4 GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO</b>	
<b>3.4.1 Continuità del servizio</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.4.2 Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1)</b>	Nessuna modifica o integrazione

<b>3.4.3 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2)</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.4.4 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.4.5 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.4.6 Qualità dell'acqua erogata</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.4.7 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>3.5 INDENNIZI AUTOMATICI</b>	
<b>3.5.1 Indennizzi Automatici</b>	
<b>4 GESTIONE DELLA MOROSITA'</b>	
<b>4.1 Sollecito bonario</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>4.2 Costituzione in mora</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>4.3 Rateizzazioni degli importi</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>4.4 Utenze domestiche residenti</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>4.5 Utenze condominiali</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>4.6 Utenze non disalimentabili</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>4.7 Altre utenze</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>4.8 Aspetti generali</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>4.9 Costi a carico dell'Utente</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>4.10 Indennizzi</b>	Nessuna modifica o integrazione
<b>ALLEGATI</b>	
<b>ALLEGATO 1</b> STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI	Nessuna modifica o integrazione
<b>ALLEGATO 1bis</b> STANDARD SPECIFICI E RELATIVI	Nessuna modifica o integrazione

INDENNIZZI – Qualità tecnica (RQTII) e Misura (TIMSII)	
<b>ALLEGATO 2</b> STANDARD GENERALI	Nessuna modifica o integrazione
<b>ALLEGATO 3</b> GLOSSARIO	Nessuna modifica o integrazione
<b>ALLEGATO 4</b> NUMERI UTILI	Corretta indicazione della sede legale di IRETI Spa.
<b>ALLEGATO 5</b> UBICAZIONI ED ORARI DEGLI SPORTELLI	Nessuna modifica o integrazione
<b>ALLEGATO 6</b> SERVIZI GESTITI DALLE SOCIETA' OPERATIVE PER COMUNE	Nessuna modifica o integrazione
<b>ALLEGATO 7</b> <i>DISCIPLINARE TECNICO PER LA GESTIONE DELLE PERDITE IDRICHE OCCULTE E MODULO DI RICHIESTA DELLE AGEVOLAZIONI</i>	<p>Si evidenzia che tale Disciplinare specifica e dettaglia le procedure in capo al gestore e all'utente da porre in essere in caso di perdita idrica occulta con particolare riferimento ai requisiti di accesso e alle modalità di ricalcolo.</p> <p>L'allegato acclude inoltre anche il "Modulo Richiesta Agevolazione per perdita idrica occulta" che l'utente finale deve compilare per effettuare la richiesta al gestore.</p>



COMMISSIONE CONSILIARE PERMANENTE

**1 – Attività normativa (Statuto e Regolamenti) – Atti fondamentali in materia di Servizi pubblici locali a rete (idrico – rifiuti - tpl)**

**ESITO DI ESAME ISTRUTTORIO**

SEDUTA DEL **25 SETTEMBRE 2023**

ARGOMENTO IN DISCUSSIONE:

PROPOSTA N. **2083**

OGGETTO: **AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO DI UTENZA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E DELLA CARTA DEL SERVIZIO AMBITO TERRITORIALE DI GENOVA - ATO CENTRO EST, REALIZZATI DALL'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA IN CONCERTO CON IL GESTORE UNICO DEL SERVIZIO IRETI S.P.A. – Prop.2083**  
Relatore: Cons. Carlo Gandolfo

All'esito della discussione, la proposta in esame ha conseguito la seguente votazione:

Componente	Gruppo	Delegato da:	Voti rappr	Votazione			
				Favorevole	Contrario	Astenuto	Assente al voto
BOTTA D.	per la CITTA' METROPOLITANA		5				
PERAGALLO M				X			
ROBELLO G.	FRATELLI D'ITALIA		2	X			
GANDOLFO C.							
ROSSI A.	LEGA CITTA' METROPOLITANA GENOVA/SALVINI		3	X			
SENAREGA F.							
PODESTA' F.	Forza Italia		2	X			
TASSO G.							
BRUCCOLERI M.	CIVICI DEMOCRATICI PROGRESSISTI		3				
DAMONTE S.				X			
COSTA L.	CIVICI DEMOCRATICI PROGRESSISTI		3	X			
VILLA C.							
Totali			18	18			

Annotazioni:

In virtù della votazione espressa il parere della Commissione è:

FAVOREVOLE

CONTRARIO

senza modificazioni

con modificazioni

Genova, 25 Settembre 2023

*f.to* Il Presidente  
Andrea Rossi

Seduta del 9 agosto 2023

Oggetto: Esame istruttorio di 1. Carta del Servizio Idrico Integrato; 2. Regolamento di Utenza del Servizio Idrico Integrato.

N.	COMUNE	RAPPRESENTATO DA		interventuti se diversi dai rappresentanti	Rappresentanza ATO	POPOLAZIONE AL 31-12-12 (15 censimento)	Appello		VOTO (F = Favorevole, C = Contrario, A = Astenuto)
		Carica	Cognome e nome				presente	assente	
1	COGOLETO				Zona Argentea (Comuni di Arenzano e Cogoleto)	11.584		x	
2	AVEGNO	SINDACO	CANEVELLO FRANCO AGOSTINO		Golfo Paradiso (Comuni di Avegno, Bogliasco, Camogli, Pieve Ligure, Recco, Uscio e Sori)	2.539	x		f
3	GENOVA			Roberto Valcada - Giuseppe Vestrelli	Comune di Genova	586.180	x		f
4	ISOLA DEL CANTONE	SINDACO DI VALBREVENNA	BRASCESCO MICHELE		Alta Valle Scrivia (Comuni di Busalla, Casella, Crocefleschi, Isola C., Montoggio, Savignone, Ronco Scrivia, Valbrevenna e Vobbia)	1.535	x		f
5	LAVAGNA	ASSESSORE	EMANUELE GOVERNARI		Golfo Tigullio (Comuni di Chiavari, Lavagna, Lelvi, Portofino, Rapallo, Santa Margherita e Zoagli)	12.579		x	
6	MELE	VICE SINDACO	STEFANO POGGI		Unione di Comuni Stura Orba e Leira (Comuni di Campoligure, Mele, Masone, Rossiglione e Tiglieto)	2.687	x		f
7	NEIRONE	SINDACO	STEFANO SUDERMANIA		Val Fontanabuona (Comuni di Carasco, Cicagna, Cogorno, Coreglia Ligure, Favale M., Lorsica, Lumarzo, Moconesi, Neirone, Orero, San Colombano Certenoli e Tribogna)	984	x		f
8	SANTO STEFANO D'AVETO	SINDACO	GIUSEPPE TASSI		Valli Aveto, Graveglia e Sturla (Comuni di Borzonasca, Mezzanego, Ne, Rezzoaglio e S. Stefano D'Aveto)	1.217	x		f
9	SERRA RICCO'	VICE SINDACO	ALESSANDRO PARODI		Valpolcevera (Comuni di Campomorone, Ceranesi, Mignanego, Sant'Olcese e Serra Ricco)	7.931	x		f
10	SESTRI LEVANTE	ASSESSORE	SARA PELLEGRINO		Val Petronio (Comuni di Casarza Ligure, Castiglione Chiavarese, Moneglia e Sestri Levante)	18.172	x		f
11	TORRIGLIA	SINDACO	BELTRAMI MAURIZIO		Valli Trebbia e Alta Val Bisagno (Comuni di Bargagli, Davagna, Fascia, Fontanigorda, Gorreto, Montebruno, Propata, Rondanina, Rovegno e Torriglia)	2.392	x		f
<b>totale popolazione</b>						<b>647.800</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

APPELLO	presenti	assenti	verifica conteggio
Numero Comuni	9	2	11
Popolazione rappresentata	623.637	24.163	647.800

ESITO VOTAZIONE	Numero Comuni	Popolazione rappresentata
Favorevoli	9	623.637
Contrari	0	0
Astenuti	0	0
votanti	9	623.637

Maggioranze richieste:		Verifica maggioranze
maggioranza dei Comuni pari a	6	SI
maggioranza popolazione pari a	323.901	SI

In virtù della votazione espressa	<b>IL COMITATO SERVIZIO IDRICO INTEGRATO ESPRIME PARERE FAVOREVOLE</b>
-----------------------------------	--

Genova, 9 agosto 2023

Per la Direzione Ambiente







# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

Direzione Ambiente

## **PARERE DI REGOLARITA' TECNICA E CORRETTEZZA AMMINISTRATIVA**

Sulla sopracitata proposta si esprime, ai sensi degli articoli 49 e 147 bis primo comma del decreto legislativo n.267/2000, parere FAVOREVOLE in ordine al parere di regolarità tecnica attestante anche la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Genova li, 28/08/2023

**Sottoscritto dal Dirigente  
(AGOSTINO RAMELLA)  
con firma digitale**



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## Certificato di avvenuta pubblicazione

Decreto del Sindaco//Deliberazione N. 23 del 27/09/2023

DIREZIONE

Direzione Ambiente

**Oggetto: APPROVAZIONE DELL'AGGIORNAMENTO DEL REGOLAMENTO  
D'UTENZA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E DELLA CARTA DEL SERVIZIO,  
AMBITO TERRITORIALE DI GENOVA - ATO CENTRO EST - REALIZZATI  
DALL'ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI  
GENOVA IN CONCERTO CON IL GESTORE UNICO DEL SERVIZIO IRETI S.P.A.**

Si dichiara l'avvenuta regolare pubblicazione all'Albo Pretorio Online della Città Metropolitana di Genova dal 28/09/2023 al 13/10/2023 per 15gg. consecutivi con numero: 1625/2023

Genova li, 17/10/2023

Sottoscritta  
dall'Incaricato della Pubblicazione  
(FRANCESCO GAMBINO)  
con firma digitale