

## **CONVENZIONE DI GESTIONE**

**per regolare i rapporti tra l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona e la società Padania Acque S.p.A. affidataria della gestione del servizio idrico integrato**

### **Carta dei Servizi**

allegato g.

# **CARTA DEI SERVIZI**

**Revisione 16 maggio 2018**

## **INDICE**

### **PREMESSA**

#### **1. PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELL'AMBITO CREMONESE**

1.1 Sedi, contatti telefonici, e-mail, sito internet e orari

1.2 L'Azienda

#### **2. PRINCIPI ISPIRATORI E DICHIARAZIONE DI INTENTI**

### **Titolo I - DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE**

Articolo 1 – Definizioni

Articolo 2 - Oggetto e ambito di applicazione

Articolo 3 - Aggiornamento, revisione e validità della Carta dei Servizi

Articolo 4 - Indicatori di qualità contrattuale del SII

Articolo 5 - Indicatori di continuità del servizio di acquedotto

### **Titolo II - INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

Articolo 6 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

Articolo 7 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

Articolo 8 - Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari

Articolo 9 - Validità del preventivo

Articolo 10 - Preventivi standardizzabili

Articolo 11 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Articolo 12 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

Articolo 13 - Tempo di attivazione della fornitura e modalità di richiesta da parte dell'Utente

Articolo 14 - Tempo di ripristino dell'erogazione del servizio da parte del precedente titolare (riattivazione) o da parte di nuovo titolare (subentro)

Articolo 15 - Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Articolo 16 - Modalità di riattivazione o subentro della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Articolo 17 - Tempo di disattivazione della fornitura e modalità di richiesta di disattivazione da parte dell'Utente

Articolo 18 - Tempo di esecuzione della voltura

Articolo 19 - Modalità per la richiesta di voltura

Articolo 20 - Voltura a titolo gratuito

### **Titolo III - INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

Articolo 21 - Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Articolo 22 - Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori semplici e complessi

Articolo 23 - Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Articolo 24 - Validità del preventivo

Articolo 25 - Preventivi standardizzabili

Articolo 26 - Tempo di esecuzione di lavori

Articolo 27 - Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Articolo 28 - Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Articolo 29 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Articolo 30 - Tempo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore

Articolo 31 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Articolo 32 - Idoneità del misuratore

Articolo 33 - Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Articolo 34 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Articolo 35 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

#### **Titolo IV - INDICATORI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO**

Articolo 36 - Durata massima della sospensione programmata

Articolo 37 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza

Articolo 38 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

Articolo 39 - Crisi idrica da scarsità

#### **Titolo V- DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA DI UTENZA NELL'ATTIVITA' DI ACQUEDOTTO**

Articolo 40 - Finalità e Oggetto

Articolo 41 - Criteri generali

Articolo 42 - Soggetti responsabili del servizio di misura

Articolo 43 - Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori d'utenza

Articolo 44 - Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Articolo 45 - Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

Articolo 46 - Validazione delle misure di utenza

Articolo 47 - Calcolo del consumo medio annuo

Articolo 48 - Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza

Articolo 49 - Archiviazione dei dati di misura di utenza

Articolo 50 - Messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura di utenza

#### **Titolo VI - ADDEBITO, FATTURAZIONE, RETTIFICA DI FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE**

Articolo 51 - Modalità di addebito e fatturazione

Articolo 52 - Tempo per l'emissione della fattura

Articolo 53 - Periodo di riferimento della fattura

Articolo 54 - Periodicità di fatturazione dell'acqua fornita

Articolo 55 - Fattura di chiusura del rapporto contrattuale (fattura di cessazione)

Articolo 56 - Termini per i pagamenti

Articolo 57 - Modalità e strumenti di pagamento

Articolo 58 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Articolo 59 - Tempo di rettifica di fatturazione (o rifatturazione)

Articolo 60 - Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

Articolo 61 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Articolo 62 - Contenuti minimi della risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione

Articolo 63 - Ricalcolo consumi per perdite occulte

#### **Titolo VII - RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI**

Articolo 64 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

Articolo 65 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti

Articolo 66 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Articolo 67 - Procedura di presentazione dei reclami scritti

Articolo 68 - Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e richieste scritte di informazione

Articolo 69 - Reclami scritti multipli

Articolo 70 - Controversie e procedura di conciliazione.

#### **Titolo VIII - GESTIONE DEGLI SPORTELLI**

Articolo 71 - Diffusione e orario degli sportelli

Articolo 72 - Tempo di attesa agli sportelli

Articolo 73 - Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

#### **Titolo IX - QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

Articolo 74 - Servizi telefonici

Articolo 75 - Accessibilità al servizio telefonico

Articolo 76 - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Articolo 77 - Livello del servizio telefonico

Articolo 78 - Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

Articolo 79 - Servizio telefonico di pronto intervento

Articolo 80 - Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

## **Titolo X - LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII**

Articolo 81 - Standard specifici di qualità contrattuale del SII

Articolo 82 - Standard generali di qualità contrattuale del SII

Articolo 83 - Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII

Articolo 84 - Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni

Articolo 85 - Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

## **Titolo XI - LIVELLI SPECIFICI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO**

Articolo 86 - Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

Articolo 87 - Modalità di determinazione degli standard specifici

## **Titolo XII - INDENNIZZI AUTOMATICI**

Articolo 88 - Casi di indennizzo automatico

Articolo 89 - Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Articolo 90 - Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

## **Titolo XIII - OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE**

Articolo 91 - Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale

Articolo 92 - Registrazione delle informazioni sulla misura di utenza

Articolo 93 - Registrazione dei dati di continuità del servizio di acquedotto

Articolo 94 - Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

Articolo 95 - Comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale

Articolo 96 - Comunicazione all'Autorità delle informazioni sulla misura di utenza

Articolo 97 - Comunicazione all'Ente di governo dell'ambito e all'Autorità dei dati di continuità del servizio di acquedotto

Articolo 98 - Informazioni e consulenza all'utente finale

## **Titolo XIV - VERIFICA DEI DATI**

Articolo 99 - Ambito di applicazione

Articolo 100 - Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità contrattuale

Articolo 101 - Validazione dei dati

Articolo 102 - Criteri di conformità dei dati validi

Articolo 103 - Verifica di corrispondenza

Articolo 104 - Verifica di completezza

Articolo 105 - Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico

Articolo 106 - Verifica di documentabilità delle cause

Articolo 107 - Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione

Articolo 108 - Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato

Articolo 109 - Penalità per le prestazioni di qualità contrattuale stimate non valide e non conformi

Articolo 110 - Penalità per le prestazioni di qualità contrattuale riscontrate non valide o non conformi

## **ALLEGATI**

**A. Modulo reclami**

**B. Regolamento di istituzione e funzionamento della Commissione Paritetica di conciliazione**

**C. Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici di qualità contrattuale del SII**

**D. Tabella riassuntiva degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto**

## PREMESSA

### 1. PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELL'AMBITO CREMONESE

#### 1.1 Sedi, contatti telefonici, e-mail, sito internet

Padania Acqua S.p.A. ha sede legale in Cremona, Via del Macello n. 14, presso cui è attivo lo sportello aziendale provinciale; l'ubicazione ed i riferimenti inerenti al presidio secondario ed alle unità periferiche sono indicati nell'art. 70.

La società mette a disposizione dell'utenza canali telefonici ed e-mail a carattere generico, nonché indirizzi di posta elettronica dedicati a particolari servizi, come meglio specificati nella tabella di cui sotto.

<b>Sito internet</b>	www.padania-acque.it
<b>Recapiti telefonici</b>	Centralino: 0372 - 4791
	Numero verde generico: 800 710 711
	Numero verde per il servizio di autolettura: 800 825 146
	Numero verde per il servizio di pronto intervento: 800 092 645
<b>Telefax</b>	0372 - 479239
<b>Indirizzi pec</b>	padania_acque@legalmail.it
	reclami@pec.padania-acque.it
<b>Indirizzi mail</b>	info@padania-acque.it
	clienti@padania-acque.it
	recuperocrediti@padania-acque.it

#### 1.2 L'Azienda

Padania Acque S.p.A. è il Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale coincidente coi confini della Provincia di Cremona su un territorio di circa 1771 km<sup>2</sup> e si occupa di fornire il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione (vedi definizioni al Titolo I, articolo 1) a circa 150.000 utenze in 115 comuni, garantendo nel contempo la tutela e la salvaguardia delle risorse idriche, del territorio e dell'ambiente.

L'attività si concretizza nella erogazione del servizio tramite la conduzione degli impianti e della rete, nella manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture idriche, nella progettazione e realizzazione degli investimenti.

L'Ufficio d'Ambito, che esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico per conto della Provincia di Cremona cui la Regione ha attribuito le funzioni già esercitate dall'Autorità d'Ambito, nel corso del 2014 ha affidato direttamente lo svolgimento del Servizio Idrico Integrato a Padania Acque s.p.a. per il periodo 2014 – 2033 secondo la modalità cosiddetta "in house".

I costi del Gestore sono interamente coperti dalla tariffa del Servizio Idrico Integrato.

L'entità della tariffa è proposta dall'Ufficio d'Ambito, con parere vincolante della Conferenza dei Comuni, alla Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico che la approva.

Padania Acque S.p.A. è dotata di:

- un servizio di *front office* per garantire ai propri utenti un adeguato livello di soddisfacimento delle richieste;
- un Ufficio Tecnico preposto alla progettazione ed alla realizzazione di opere idriche, di reti fognarie e di collettori;
- un servizio di Gestione Acquedotti, costituito da personale preposto alla conduzione ed alla manutenzione di impianti e reti;
- un servizio di Gestione Fognature e Acque Meteoriche, preposto alla gestione ed alla manutenzione delle reti e degli impianti;
- un servizio di Gestione Depurazione, preposto alla gestione ed alla manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue;
- un servizio di Pronto Intervento collegato con le squadre operative, con presidio continuo 24 ore al giorno sia in giorni feriali che festivi su tutti i servizi erogati dall'azienda;
- un servizio di Telecontrollo attivo su impianti prioritari (acquedotti, collettori fognari e impianti di depurazione acque reflue);
- un proprio Laboratorio di Analisi accreditato da Accredia in conformità alla Norma Europea UNI EN ISO\IEC 17025:2005, dotato di tutte le apparecchiature specifiche per le analisi delle acque potabili e reflue;
- un Servizio Gestione Qualità che cura il miglioramento e lo sviluppo del Sistema Qualità aziendale, certificato ISO 9001 e l'implementazione di un sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.

## 2. PRINCIPI ISPIRATORI E DICHIARAZIONE DI INTENTI

Il Gestore nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi.

### - UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Il Gestore provvede ad erogare il servizio conformandosi ai principi di uguaglianza e di imparzialità; lo stesso assicura agli utenti, a parità di condizioni, impiantistico-funzionali, l'accesso al servizio, senza operare alcuna forma di discriminazione, sotto il profilo personale e sociale, ed evitando nel contempo l'applicazione di qualunque condizione di favore, arbitraria e non giustificata da regole di servizio o da disposizioni normative. Al fine di garantire il diritto di accesso ai servizi erogati, nonché facilitare la gestione del rapporto contrattuale nei confronti di soggetti in stato di disagio per condizioni sociali o personali, l'azienda si impegna a prestare particolare attenzione, definendo idonee modalità di erogazione della prestazione, nei riguardi di soggetti diversamente abili, di anziani, di donne in evidente stato di gravidanza, di utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### - CONTINUITÀ E QUALITÀ

Il Gestore si impegna ad erogare il servizio con continuità e regolarità, in conformità alla vigente normativa. La società, in caso di interruzioni programmate, a titolo esemplificativo per attività di manutenzione ordinaria o ammodernamento delle reti, provvederà a comunicare all'Utente la sospensione, interruzione o riduzione del servizio con congruo preavviso, pari ad almeno 48 ore, al fine di permettere a quest'ultimo di essere correttamente e tempestivamente informato.

In caso di interruzioni, sospensioni o riduzione della qualità del servizio, dovute a cause di forza maggiore, eventi straordinari, guasti, manutenzioni straordinarie, Il Gestore interverrà prontamente, al fine di ridurre al minimo possibile il disagio arrecato all'Utenza, e fornirà alla stessa tempestive informazioni riguardo a motivazioni e durata del disservizio, garantendo, ove necessario in base alla normativa di settore, servizi sostitutivi, operando in conformità del piano d'emergenza di cui in allegato.

In caso di sciopero l'azienda si adopera affinché siano applicate le disposizioni della Legge 12/6/1990, n. 146 e sm.i., in merito alla disciplina sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali ed alla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente garantiti.

#### - **PARTECIPAZIONE**

Il Gestore garantisce la partecipazione propositiva ed informativa dell'Utente rispetto all'erogazione della prestazione, al fine di favorire la collaborazione con l'Azienda.

A tal fine l'Utente può produrre memorie e documenti, formulare reclami e istanze, prospettare osservazioni e avanzare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Utente ha il diritto d'accesso alle informazioni contrattuali che lo riguardano, che può richiedere ed ottenere dall'Azienda ed ha diritto di accedere agli archivi ed ai registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dai D.P.R. 27/06/1992, n. 352 e D.P.R. 12/04/2006 n. 184. Lo stesso ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n. 195.

#### - **CORTESIA E TRASPARENZA**

Il Gestore s'impegna a curare ed a garantire il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, adottando comportamenti e modalità comunicative adeguati allo scopo.

Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto. La società, al fine di garantire l'identificabilità dei propri dipendenti nelle relazioni con l'Utenza, ha dotato coloro che sono preposti al contatto diretto e personale con la stessa di un tesserino di riconoscimento, mentre durante le comunicazioni telefoniche è fatto obbligo al dipendente di fornire le proprie generalità.

#### - **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio in termini di efficacia ed efficienza. A questo fine elabora piani per il miglioramento del servizio e del rapporto con l'Utenza e adotta le soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee allo scopo. Pertanto la società procede con regolare periodicità alla valutazione delle procedure di esecuzione delle prestazioni fornite e alla verifica degli obiettivi raggiunti.

#### - **TRASPARENZA, CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Il Gestore si impegna a garantire all'utente procedure amministrative semplici e chiare, ponendo altresì la massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato nel rapporto con l'interlocutore.

#### - **BUONA FEDE E RESPONSABILITÀ SOCIALE**

Il Gestore opera, in ogni fase del rapporto precontrattuale e contrattuale, secondo il principio di buona fede, preservando gli interessi dell'Utenza, al di là di specifici obblighi contrattuali od extracontrattuali.

La società si impegna, altresì, ad agire in modo socialmente responsabile, nella consapevolezza della assoluta rilevanza del "bene acqua" e delle ricadute della propria attività sulla qualità ambientale.

#### - **TUTELA DELLA PRIVACY**

Ai sensi del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, Il Gestore si impegna a tutelare la privacy dei Clienti, mettendo in atto tutte le possibili forme di protezione dei dati personali acquisiti nell'ambito dell'erogazione dei servizi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'Utente ha diritto a richiedere l'aggiornamento, la rettifica e, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati. L'Utente ha altresì diritto ad opporsi al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

#### - **TUTELA DELLA RISORSA IDRICA**

Il Gestore è consapevole che la risorsa idrica è da intendersi come un patrimonio collettivo, bisognoso di tutela, dal punto di vista qualitativo e quantitativo; la tutela di tale bene deve essere affrontata non solo

come una questione ambientale, ma anche come un elemento essenziale per uno sviluppo economico e sociale sostenibile.

L'Azienda, pertanto, pone in essere rigorosi controlli sulla qualità dell'acqua erogata, politiche di gestione tese a ridurre al minimo perdite nella rete idrica, nonché, compatibilmente con le proprie disponibilità finanziarie, campagne di sensibilizzazione finalizzate alla promozione di una "cultura dell'acqua" che faccia comprendere l'importanza di attuare comportamenti "virtuosi" volti al risparmio idrico.

## Titolo I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

### Articolo 1 – Definizioni

1. Ai fini del presente provvedimento inerente la qualità contrattuale 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 finale 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;
- **Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito)**: è il territorio, corrispondente ai confini amministrativi della Provincia di Cremona, secondo quanto stabilito dall'articolo 47, comma 1 della legge regionale della Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26, sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del D.Lgs. 152/06, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico la Provincia di Cremona per il tramite dell'Ufficio d'Ambito, a cui la Regione ha attribuito le funzioni già esercitate dall'Autorità d'Ambito;
- **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 Ambienti (ARERA), istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **bolletta o documento di fatturazione** è il documento che il gestore del SII trasmette periodicamente all'utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente;
- **bolletta di conguaglio** è la bolletta che fattura consumi sulla base di letture rilevate;
- **bolletta mista** è la bolletta che fattura sia consumi effettivi, sia consumi stimati calcolati fino alla data di emissione della bolletta;
- **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;

- **Carico idraulico / Carico massimo** entrambe le diciture si riferiscono alla pressione dell'acqua fornita, misurata al punto di consegna ed espressa in metri di colonna d'acqua;
- **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 Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **consumi effettivi (o consumi rilevati)** sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate/autoletture;
- **consumi stimati** sono i consumi attribuiti sulla base di stime di consumo calcolate fino alla data di emissione della bolletta;
- **consumi fatturati** sono i consumi complessivamente contabilizzati nella bolletta;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale 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 misura** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **deposito cauzionale** è una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto di somministrazione nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore;
- **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 la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **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;
- **gruppo di misura o misuratore del SII** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **interruzioni non programmate**, sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;
- **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 finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **lettura (lettura "rilevata")** 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;
- **morosità** è la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il pagamento della bolletta oltre il termini di scadenza ivi indicato comporta l'addebito di una penalità di mora. La perdurante morosità determina, in base alle condizioni contrattuali vigenti, la sospensione della fornitura;
- **misura di processo** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;

- **misura di utenza** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- **misuratore accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **misuratore non funzionante** un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- **misure** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);
- **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 definite tali le perdite verificatesi nell'impianto di proprietà dell'utente, allorché siano determinate da rotture o lesioni di parti interraste o sepolte nel conglomerato cementizio e, in ogni caso, non visibili e non rilevabili esternamente in modo diretto ed evidente;
- **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 finale, 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 finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **Regolamento di Utenza** è il documento in cui sono descritte tutte le modalità e condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il Gestore è impegnato a fornire i servizi agli utenti che ne facciano richiesta, nonché le modalità di composizione dell'eventuale contenzioso;
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta 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;
- **ricostruzione del dato di misura** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- **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, inoltrando 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;
- **stima del dato di misura** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- **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;
- **Tariffa agevolata** è il corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia agevolata per gli utenti domestici residenti ;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
  - uso civile domestico;
  - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
  - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **tipologia di utenza** è la tipologia contrattuale, individuata in base all'utilizzo della fornitura, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore;
- **utente domestico** è l'utente finale la cui fornitura è destinata a usi domestici, individuati secondo quanto previsto dalla normativa in vigore;
- **utente non domestico** è l'utente la cui fornitura è destinata a usi diversi da quelli domestici;
- **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** è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha 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;
- **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;
- **validazione delle misure** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del gestore;

- **verifica metrica del contatore** è un controllo volto a verificare l' idoneità tecnica del contatore rispetto alla misurazione del volume d'acqua erogato;
  - **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.
2. Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell' Autorità *ratione temporis* vigente.

## **Articolo 2 - Oggetto e ambito di applicazione**

1. Le condizioni generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato (per brevità, di seguito S.I.I.) ed i rapporti fra Gestore ed Utente sono disciplinati dal Regolamento d'Utenza e dalla Carta del Servizio di tempo in tempo vigente, predisposti in conformità alla normativa vigente ed alle disposizioni contenute nelle deliberazioni dell' Autorità. La Carta dei Servizi definisce i principi e criteri cui deve attenersi il Gestore nell'erogazione del servizio e costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto con gli Utenti.
2. La Carta dei Servizi di tempo in tempo vigente rappresenta l'impegno formale, che il Gestore si assume nei confronti della propria Utenza, ad erogare la prestazione dalla stessa richiesta nel rispetto di standard di qualità, generali e specifici, preventivamente definiti e resi conoscibili all'Utenza.
3. Il Gestore affidatario è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nel presente Carta dei Servizi relativamente:
  - a) agli utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile individuate al precedente Articolo 1, per il servizio di acquedotto;
  - b) agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.
4. La Carta dei Servizi si prefigge il raggiungimento di tre obiettivi principali:
  - miglioramento della qualità dei servizi forniti;
  - riconoscimento in capo all'utente di strumenti di verifica e tutela rispetto alla qualità della prestazione;
  - miglioramento del rapporto tra Utenti e Gestore.
5. Le disposizioni di cui alla presente Carta dei Servizi costituiscono elemento integrativo rispetto alle condizioni tecniche, economiche e contrattuali contemplate nel Regolamento d'Utenza, ai cui contenuti pertanto si rinvia per quanto non espressamente previsto dal presente documento contrattuale.
6. La Carta dei Servizi è disponibile in forma cartacea presso gli sportelli ed è pubblicata sul sito internet aziendale; la stessa può essere altresì inviata all'Utente a mezzo e-mail allorché lo stesso ne faccia, con qualunque modalità, richiesta e fornisca il proprio indirizzo di posta elettronica.

## **Articolo 3 - Aggiornamento, revisione e validità della Carta dei Servizi**

1. La Carta dei Servizi è soggetta a revisione a fronte di modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, per l'esigenza di adottare standard migliorativi o di uniformarsi ad istanze o delibere provenienti dall' Autorità e dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona, nonché a revisioni periodiche in conformità a quanto stabilito nella Convenzione di Gestione.
2. Gli Utenti sono informati di eventuali modifiche e/o aggiornamenti.
3. Gli standard relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e alla continuità del servizio di acquedotto sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali o causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell' Autorità pubblica.
4. Eventuali modifiche ed integrazioni determinate da cogenti prescrizioni normative, regolamentari o da provvedimenti dell' Autorità, si intendono implicitamente recepite ed obbligatorie dalla data di entrata in vigore

ivi indicata, ancorché non espressamente e tempestivamente recepite dalla presente Carta dei Servizi, fermo restando l'obbligo, da parte del Gestore, di darne agli utenti adeguata comunicazione, con le modalità di cui all'articolo 98.

#### **Articolo 4 - Indicatori di qualità contrattuale del SII**

1. L'azione del Gestore è costantemente orientata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, nonché delle procedure, al fine di assicurare una maggiore soddisfazione dell'Utente; il Gestore persegue tale fine per il tramite del rispetto di standard di qualità, specifici e generali, relativi al servizio erogato.
2. Gli **standard specifici** di qualità ineriscono alla singola prestazione da garantire all'Utente ed indicano il tempo massimo entro cui debba essere effettuata la prestazione individuale richiesta; il mancato rispetto dello stesso determina il riconoscimento in favore dell'utente dell'indennizzo di cui al successivo articolo 88, comma 1 della presente Carta dei Servizi.
3. Gli **standard generali** di qualità si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti; gli stessi indicano la percentuale minima di utenti cui debba essere garantita la prestazione richiesta entro un dato periodo di tempo. Il mancato rispetto dei medesimi non determina in capo all'Utente diritto ad alcun risarcimento od indennizzo.
4. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:
  - *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo;*
  - *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo;*
  - *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo;*
  - *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo;*
  - *Tempo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici;*
  - *Tempo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici;*
  - *Tempo di attivazione della fornitura;*
  - *Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura senza modifica della portata del misuratore;*
  - *Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore;*
  - *Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura in seguito a disattivazione per morosità;*
  - *Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale;*
  - *Tempo di esecuzione della voltura;*
  - *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;*
  - *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;*
  - *Tempo di esecuzione di lavori semplici;*
  - *Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;*
  - *Tempo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore*
  - *Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore*
  - *Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;*
  - *Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;*
  - *Tempo per l'emissione della fattura;*
  - *Periodicità di fatturazione dell'acqua fornita;*
  - *Tempo di rettifica di fatturazione;*
  - *Tempo di risposta motivata a reclami scritti;*
  - *Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;*
5. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:
  - *Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori complessi;*

- *Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi;*
- *Tempo di esecuzione di lavori complessi;*
- *Tempo massimo per l'appuntamento concordato;*
- *Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;*
- *Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;*
- *Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;*
- *Tempo massimo di attesa agli sportelli;*
- *Tempo medio di attesa agli sportelli;*
- *Accessibilità al servizio telefonico;*
- *Tempo medio di attesa per il servizio telefonico;*
- *Livello del servizio telefonico;*
- *Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento.*

#### **Articolo 5 - Indicatori di continuità del servizio di acquedotto**

1. Gli **standard specifici** di continuità del servizio di acquedotto identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione dell'indennizzo di cui al successivo articolo 88, comma 2 della presente Carta dei Servizi;
2. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:
  - *Durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1);*
  - *Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (indicatore S2);*
  - *Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3).*

## Titolo II

### INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

#### Articolo 6 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

1. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo formulata dall'utente e la data di invio del preventivo stesso al richiedente (mediante comunicazione scritta o consegna diretta).
2. Al tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici sono associati i seguenti standard specifici, differenziati in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo:
  - Tempo massimo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo: **10 giorni lavorativi**
  - Tempo massimo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo : **20 giorni lavorativi**

#### Articolo 7 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

1. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo formulata dall'utente e la data di invio del preventivo stesso al richiedente (mediante comunicazione scritta o consegna diretta).
2. Al tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari sono associati i seguenti standard specifici, differenziati in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo:
  - Tempo massimo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo: **10 giorni lavorativi**
  - Tempo massimo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo : **20 giorni lavorativi**

#### Articolo 8 - Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari

1. La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata al Gestore del SII tramite uno dei seguenti canali: call center, posta ordinaria, posta elettronica, sportello fisico o sito internet.
2. Il preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari deve contenere:
  - a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione, di cui all'articolo 91, comma 3, lettera a);
  - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi (codice univoco della pratica);
  - c) i dati identificativi del richiedente;
  - d) il codice utente allorchè la richiesta sia avanzata dal titolare di un contratto di fornitura;
  - e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
  - f) la data di invio del preventivo al richiedente;
  - g) la tipologia d'uso;
  - h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta dei Servizi, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
  - i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'Utenza;
  - j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione della prestazione richiesta, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
  - k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;

- l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo, generalmente coincidente con il versamento dell'importo stabilito;
- m) la durata di validità del preventivo;
- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.
- o) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'eventuale attivazione della fornitura.

#### **Articolo 9 - Validità del preventivo**

1. Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
2. Decorso il termine di durata di validità del preventivo, senza che sia intercorsa formale accettazione dello stesso, il Gestore si riserva di rideterminare il contributo per l'esecuzione dell'allacciamento in base ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti intercorsi nel Prezziario utilizzato.

#### **Articolo 10 – Preventivi standardizzabili**

1. Relativamente ad eventuali tipologie di prestazioni per le quali sia stato definito dal Gestore un preventivo "standard", quest'ultimo sarà reso disponibile all'utente finale tramite sportello, sito internet aziendale, nonché reperibile nel Regolamento d'Utenza e call center, comunicandone il contenuto.
2. Qualora l'utente richieda per iscritto un preventivo inerente a prestazioni "standardizzabili", individuate dal Gestore, il preventivo è messo a disposizione del richiedente in conformità dello standard specifico previsto per i preventivi senza necessità di sopralluogo.

#### **Articolo 11 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico**

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale, coincidente con la data di riscontro dell'avvenuto pagamento da parte dello stesso, 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.
2. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
3. Al tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di un lavoro semplice (come definito all'articolo 1) è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di un lavoro semplice: **15 giorni lavorativi**
4. Al tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di un lavoro complesso (come definito all'articolo 1), è associato uno standard generale correlato alla percentuale di allacci idrici complessi realizzati entro 30 giorni lavorativi decorrenti dal giorno di accettazione del preventivo, come meglio definito al comma 1, percentuale che deve essere pari almeno al 90% delle prestazioni rese. Tale standard è a carattere generale, pertanto non soggetto ad indennizzo automatico.

## **Articolo 12 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario**

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, coincidente con la data di riscontro dell'avvenuto pagamento da parte dello stesso, 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.
2. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
3. Al tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di un lavoro semplice (come definito all'articolo 1) è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di un lavoro semplice:  
**20 giorni lavorativi**
4. Al tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di un lavoro complesso (come definito all'articolo 1), è associato uno standard generale correlato alla percentuale di allacci fognari complessi realizzati entro 30 giorni lavorativi decorrenti dal giorno di accettazione del preventivo, come meglio definito al comma 1, percentuale che deve essere pari almeno al 90% delle prestazioni rese. Tale standard è a carattere generale, pertanto non soggetto ad indennizzo automatico.

## **Articolo 13 - Tempo di attivazione della fornitura e modalità di richiesta da parte dell'Utente**

1. Il tempo di attivazione di una fornitura nuova su un **allaccio preesistente** (su un punto di consegna nuovo) è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di sottoscrizione da parte dell'Utente del contratto di fornitura di cui al Regolamento d'Utenza, e la data di effettiva attivazione della fornitura mediante posa dello strumento di misura.
2. Il tempo di attivazione di una fornitura nuova su un **allaccio nuovo**, ipotesi che si verifica allorché l'utente abbia provveduto a sottoscrivere, unitamente al preventivo di cui agli articoli 6 e 7, il contratto di fornitura, è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, e la data di effettiva attivazione della fornitura mediante posa dello strumento di misura.
3. Al tempo di attivazione della fornitura è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di attivazione della fornitura (per allaccio preesistente o nuovo): **5 giorni lavorativi**
4. Ferme restando le specifiche prescrizioni contenute nel Regolamento d'Utenza, la richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite la sezione del sito internet del Gestore a ciò dedicato.
5. Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, il termine a decorrere dal quale è effettuato il computo dello standard specifico di cui sopra, è convenzionalmente stabilito nel primo giorno lavorativo antecedente la data indicata dal richiedente stesso.

## **Articolo 14 - Tempo di ripristino dell'erogazione del servizio da parte del precedente titolare (riattivazione) o da parte di nuovo titolare (subentro)**

1. E' da considerarsi istanza di riattivazione la domanda di fornitura avanzata dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna; è da intendersi istanza di subentro la domanda di fornitura presentata da un nuovo utente finale. Entrambe le casistiche ineriscono ad un punto di consegna non attivo (contatore rimosso o sigillato).

2. Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.
3. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura sono associati i seguenti standard specifici, differenziati in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore:
  - Tempo massimo di riattivazione e subentro nella fornitura senza modifica della portata del misuratore: **5 giorni lavorativi**
  - Tempo massimo di riattivazione e subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore: **10 giorni lavorativi**
4. Ai fini della verifica del rispetto degli standard specifici associati al tempo di riattivazione e subentro nella fornitura di cui al precedente comma 3, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente articolo 1, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.
5. La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente Articolo 13, comma 4, al Gestore del SII.

#### **Articolo 15 - Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

1. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, è il tempo (misurato in giorni feriali) intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, ai sensi del successivo Articolo 16, comma 2, e la data di riattivazione della fornitura.
2. Il tempo di subentro in una fornitura disattivata per morosità è il tempo (misurato in giorni feriali) intercorrente tra la data di ricevimento dell'autocertificazione di cui al successivo articolo 16, comma 5, lettera a) e la data di riattivazione della fornitura.
3. Al tempo di riattivazione o subentro nella fornitura in seguito a disattivazione per morosità è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura in seguito a disattivazione per morosità: **2 giorni feriali**
4. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione o subentro nella fornitura in seguito a disattivazione per morosità, di cui ai precedenti commi 1 e 2, allorché l'istanza di riattivazione sia pervenuta al Gestore oltre le ore 18.00 di un giorno lavorativo, il termine iniziale di cui sopra decorre dal giorno successivo.

#### **Articolo 16 - Modalità di riattivazione o subentro della fornitura in seguito a disattivazione per morosità**

1. Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
2. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite servizio telefonico, ferma restando la necessità, ai fini del computo del termine di cui sopra, di trasmettere allo stesso l'attestazione di avvenuto pagamento tramite posta ordinaria, e-mail, fax o mediante consegna diretta agli sportelli aziendali.
3. La comunicazione di avvenuto pagamento di cui al precedente comma, può essere espletata nella forma di autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000.
4. Il Gestore, successivamente alla riattivazione della fornitura, ha facoltà di richiedere l'esibizione del documento originale attestante il pagamento; il riscontro dell'avvenuto pagamento può essere trasmesso all'azienda tramite telefax, email o consegnato personalmente presso gli sportelli aziendali.

5. Nelle pratiche di subentro in forniture disattivate **per morosità**, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
  - a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
  - b) non procedere all'esecuzione del subentro 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.

#### **Articolo 17 - Tempo di disattivazione della fornitura e modalità di richiesta di disattivazione da parte dell'Utente**

1. Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione della fornitura idrica, mediante apposizione di sigilli o rimozione del contatore, e contestuale verifica del consumo imputabile all'Utenza (lettura di cessazione).
2. Al tempo di disattivazione della fornitura è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di disattivazione della fornitura: **7 giorni lavorativi**
3. La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale con le modalità di cui al precedente Articolo 13, comma 4.
4. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura (fattura di cessazione) del rapporto contrattuale.
5. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, il termine iniziale di cui al comma 1 decorre dal primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
6. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 30, comma 4. Il ritardo determinato dall'impossibilità di accesso alla nicchia per causa dipendente dall'Utente, non è in alcun modo imputabile al Gestore.

#### **Articolo 18 – Tempo di esecuzione della voltura**

1. Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di fornitura del servizio a favore del nuovo utente finale.
2. Al tempo di esecuzione della voltura è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di esecuzione della voltura: **5 giorni lavorativi**
3. Allorché l'intestatario uscente (volturato) presenti una posizione debitoria nei confronti del Gestore e quest'ultimo abbia richiesto al volturante un'autocertificazione, unitamente ad idonea documentazione, attestante l'estraneità al debito imputabile al volturato, il termine di cui sopra decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore della suddetta documentazione.

#### **Articolo 19 - Modalità per la richiesta di voltura**

1. La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

2. Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
3. Al momento della richiesta di cessazione del contratto di somministrazione da parte del precedente intestatario (volturato), lo stesso è tenuto a comunicare al gestore i dati di consumo contabilizzati dal misuratore (autolettura), che costituiranno lettura di cessazione; il nuovo utente finale (volturante) accetta i suddetti dati di consumo, che costituiranno la lettura iniziale, fatta salva la possibilità di richiedere al Gestore di effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta, sostenendo il costo della prestazione.
4. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'Utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo articolo 55.

#### **Articolo 20 - Voltura a titolo gratuito**

1. In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'Utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:
  - a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
  - b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
  - c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
  - d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.
2. Nel caso di cui al precedente comma 1, il gestore:
  - a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'articolo 18;
  - b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
  - c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.
3. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, e ferma restando l'applicabilità delle imposte fiscali di cui alla vigente normativa (imposta di bollo), potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 1.

### **Titolo III**

#### **INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

##### **Articolo 21 - Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici**

1. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.
2. Al tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori sono associati i seguenti standard specifici, differenziati in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo:
  - Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo: **10 giorni lavorativi**
  - Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo : **20 giorni lavorativi**

##### **Articolo 22 - Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori semplici e complessi**

1. La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite call center, posta ordinaria, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

##### **Articolo 23 - Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori**

1. Il preventivo deve contenere:
  - a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione, di cui all'Articolo 91, comma 3, lettera a);
  - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi (codice univoco della pratica);
  - c) i dati identificativi del richiedente;
  - d) il codice utente allorché la richiesta sia avanzata dal titolare di un contratto di fornitura;
  - e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
  - f) la data di invio del preventivo al richiedente;
  - g) la tipologia d'uso;
  - h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta dei Servizi, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
  - i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'Utenza;
  - j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione della prestazione richiesta, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
  - k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
  - l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo, generalmente coincidente con il versamento dell'importo stabilito;
  - m) la durata di validità del preventivo;
  - n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

#### **Articolo 24 - Validità del preventivo**

3. Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
4. Decorsi i termini di durata di validità del preventivo, senza che sia intercorsa formale accettazione dello stesso, il Gestore si riserva di rideterminare il contributo per l'esecuzione dell'allacciamento in base ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti intercorsi nel Prezziario utilizzato.

#### **Articolo 25 - Preventivi standardizzabili**

1. Relativamente ad eventuali tipologie di prestazioni per le quali sia stato definito dal Gestore un preventivo "standard", quest'ultimo sarà reso disponibile all'utente finale tramite sportello, sito internet aziendale, call center, nonché nel Regolamento d'Utenza .
2. Qualora l'utente richieda per iscritto un preventivo inerente a prestazioni "standardizzabili", individuate dal Gestore, il preventivo è messo a disposizione del richiedente in conformità dello standard specifico previsto per i preventivi non standardizzabili senza necessità di sopralluogo.

#### **Articolo 26 - Tempo di esecuzione di lavori**

1. Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale, coincidente con la data di riscontro dell'avvenuto pagamento da parte dello stesso, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.
2. Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
3. Al tempo di esecuzione di lavori semplici (come definiti all'articolo 1) è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici: **10 giorni lavorativi**
4. Al tempo di esecuzione di lavori complessi (come definiti all'articolo 1), è associato uno standard generale correlato alla percentuale di lavori complessi realizzati entro 30 giorni lavorativi dal giorno di accettazione del preventivo, come meglio definito dal comma 1; tale percentuale deve essere pari almeno al 90% delle prestazioni rese.
5. Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, di cui al precedente articolo 25, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.
6. Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.
7. Nel caso in cui si applichi il precedente comma 6, il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

#### **Articolo 27 - Tempo massimo per l'appuntamento concordato**

1. Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

2. Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale correlato alla percentuale di appuntamenti concordati per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per la verifica del misuratore, percentuale che deve essere pari almeno al 90% delle prestazioni rese.
3. Nel calcolo dello standard:
  - a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 30, e del livello di pressione di cui all'Articolo 33;
  - b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito al precedente comma 2.
4. Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato di cui al precedente comma 2, le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

#### **Articolo 28 - Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato**

1. Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.
2. Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato entro le precedenti 24 ore. Al preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è associato uno standard generale correlato alla percentuale di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti 24 ore, percentuale che deve essere pari almeno al 95% delle prestazioni rese.

#### **Articolo 29 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

1. La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
2. Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore provvederà a comunicare l'ora a partire dalla quale inizia a decorrere tale fascia di puntualità, nonché l'orario in cui la stessa ha termine, impegnandosi a presentarsi nel periodo di tempo concordato.
3. Alla fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è associato il seguente standard specifico:
  - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati: **3 ore**
4. Il Gestore ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
5. L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.
6. Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

#### **Articolo 30 - Tempo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore**

1. Il tempo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore, da effettuarsi ai sensi del comma 5 del presente articolo, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e l'intervento da parte del gestore.

2. L'intervento di norma consiste nella rimozione, da parte del gestore, del misuratore da sottoporre a verifica in laboratorio, con la contestuale installazione di un nuovo misuratore.
3. Al tempo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore: **10 giorni lavorativi**
4. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente articolo 27, comma 2.
5. L'Utente può richiedere la verifica del misuratore mediante richiesta scritta (posta, fax, e-mail) all'Ufficio Clienti o personalmente agli sportelli, previo pagamento anticipato di una somma a titolo di contributo spese, che sarà trattenuta dal Gestore qualora il contatore risultasse "a norma". I costi di verifica, i quali variano in base al diametro del contatore, sono dettagliati sia nel Regolamento d'Utenza sia sul sito Internet del Gestore e reperibili seguendo le indicazioni riportate in bolletta (rinvio al prezzario), oppure possono essere richiesti presso lo sportello aziendale, lo sportello online o attraverso il servizio telefonico.
6. L'utente ha facoltà di richiedere che la verifica predetta sia effettuata presso un laboratorio tecnico esterno (Laboratorio Nazionale di taratura presso CCIAA di Asti).

#### **Articolo 31 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore**

1. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata presso il laboratorio del Gestore è il tempo intercorrente tra la data di rimozione dello stesso e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.
2. Al tempo di comunicazione dell'esito all'utente è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di comunicazione dell'esito all'utente: **30 giorni lavorativi**
3. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui al precedente comma 2:
  - le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013;
  - le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui la stessa venga effettuata presso un laboratorio tecnico esterno (Laboratorio Nazionale di taratura presso CCIAA di Asti).

#### **Articolo 32 – Idoneità del misuratore**

1. I contatori sono ritenuti idonei quando la loro misura rientra nella soglia di tolleranza di cui alla vigente normativa.
2. In caso di accertato irregolare funzionamento, i costi relativi alla sostituzione del contatore, nonché gli oneri di verifica, risultano totalmente a carico del gestore, il quale provvederà a restituire all'utente l'importo anticipato a titolo di contributo spese.
3. In caso di accertato irregolare funzionamento, il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi stimati, di cui all'articolo 48, degli ultimi tre anni a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile ed attendibile; qualora, invero, il contratto di somministrazione con l'utenza interessata abbia una durata inferiore ad anni tre, tale dato sarà ricostruito sulla base dei consumi medi annui, di cui all'articolo 47, degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

4. Il periodo per il quale vengono rideterminati i consumi non sarà in ogni caso superiore ai due anni antecedenti la segnalazione di malfunzionamento e comunque per un periodo non superiore al limite temporale della prescrizione legale.

#### **Articolo 33 - Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**

1. Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.
2. Al tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione: **10 giorni lavorativi**
3. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata pari o superiore a giorni due (2), si considera come data di intervento la data di inizio della verifica stessa.
4. L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione mediante richiesta scritta (posta, fax, e-mail) all'Ufficio Clienti o personalmente agli sportelli, previo pagamento anticipato di una somma a titolo di contributo spese, che sarà trattenuta dal Gestore qualora il livello di pressione risulti nella norma. I costi di intervento sono indicati nel Regolamento d'Utenza, sul sito Internet del Gestore, nonché reperibili seguendo le indicazioni riportate in bolletta (rinvio al prezzario), oppure possono essere richiesti presso lo sportello aziendale, lo sportello online o attraverso il servizio telefonico.

#### **Articolo 34 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**

1. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.
2. Al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: **10 giorni lavorativi**
3. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

#### **Articolo 35 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**

1. Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.
2. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale correlato alla percentuale di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore, percentuale che deve essere pari almeno al 90% delle prestazioni rese.
3. Lo standard generale di cui al precedente comma trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
  - a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
  - b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
  - c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
  - d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

4. Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

## Titolo IV

### INDICATORI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

#### Articolo 36 – Durata massima della sospensione programmata

1. La durata della singola sospensione programmata (indicatore S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.
2. Alla durata della singola sospensione programmata è associato il seguente standard specifico:
  - Durata massima della singola sospensione programmata: **24 ore**

#### Articolo 37 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza

1. Il tempo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) 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.
2. Al tempo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile: **48 ore**
3. L'individuazione delle situazioni di emergenza idrica, le procedure ed i tempi per la loro gestione, sono puntualmente indicati nel documento "Gestione emergenze idriche" di cui all'articolo 37 della Convenzione di Gestione pubblicato sul sito istituzionale del Gestore.

#### Articolo 38 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

1. Il tempo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) 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.
2. Al tempo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura: **48 ore**
3. In caso di interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, gli Utenti saranno informati tramite avvisi affissi nella zona interessata e, qualora la sospensione riguardasse l'intero acquedotto, anche attraverso comunicati diffusi dai mezzi di informazione locali, mediante il sito Internet e via e-mail, se espressamente richiesto. Infatti, previa iscrizione al sito web di Padania Acque SpA, è possibile essere avvertiti qualora il Gestore programmi un intervento che interrompa o pregiudichi l'erogazione del servizio nell'area di interesse. La segnalazione può avvenire via e-mail e non comporta spese per il richiedente. Il Gestore comunicherà l'orario di inizio delle interruzioni programmate e la loro durata massima, non superiore alle 24 ore secondo quanto disposto al precedente articolo 36.

#### Articolo 39 - Crisi idrica da scarsità

1. In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, la società informerà l'utenza interessata con adeguato preavviso in merito alle

misure adottate per coprire le esigenze idriche durante il periodo di crisi, di concerto con le Autorità competenti ed i Comuni.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

## Titolo V

### DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA DI UTENZA NELL'ATTIVITA' DI ACQUEDOTTO

#### Articolo 40 - Finalità e Oggetto

1. Le disposizioni contenute nel presente titolo sono volte ad assicurare l'efficiente erogazione del servizio di misura, con riferimento alla misura d'utenza articolata nelle seguenti fasi:
  - a) installazione, manutenzione e verifica dei misuratori, finalizzate a garantire la disponibilità e il buon funzionamento dei misuratori stessi; include la messa in loco, messa a punto, parametrizzazione e avvio del misuratore, nonché le operazioni ordinarie per il mantenimento del buon funzionamento del misuratore medesimo, comprese la verifica su richiesta dell'utente finale, il ripristino delle funzionalità o sostituzione in caso di guasto e la verifica periodica ex lege per i profili in capo al gestore;
  - b) gestione dei dati di misura, finalizzata a garantire, ai soggetti aventi titolo, la disponibilità dei dati di misura stessi; ricomprende la programmazione, la raccolta, la validazione delle misure, la registrazione e l'archiviazione per 5 anni, nonché l'eventuale stima, ricostruzione, rettifica e messa a disposizione dei dati di misura medesimi ai soggetti aventi titolo.

#### Articolo 41 - Criteri generali

1. I consumi rilevanti ai fini della fatturazione dei corrispettivi per l'utenza finale sono esclusivamente quelli determinati ai sensi del presente titolo.
2. Ai fini dell'applicazione dei corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura nonché il volume dei reflui depurato sono assunti pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto, salvo diversa previsione specifica.
3. Il consumo di ciascun utente è determinato in base alla misura rilevata da un apposito misuratore installato in corrispondenza del punto di consegna, fatto salvo quanto disposto al successivo articolo 48.

#### Articolo 42 - Soggetti responsabili del servizio di misura

1. La responsabilità del servizio di misura, in ordine alle prescrizioni di cui al presente titolo, risulta in capo al Gestore.

#### Articolo 43 - Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori d'utenza

1. Il gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente finale, secondo quanto previsto dal presente provvedimento, nonché in conformità al Regolamento d'Utenza.
2. Il gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 155/2013.
3. Con l'obiettivo finale di rendere più consapevoli gli utenti circa i propri consumi tramite l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, l'EGA o altro soggetto competente richiede al gestore del servizio di acquedotto di promuovere, nei casi di utenze condominiali **con un unico misuratore centralizzato** che sottendono unità immobiliari con tipologie di utenza sia domestiche che non domestiche, l'installazione di misuratori differenziati, atti almeno a separare i consumi relativi alle tipologie di utenza domestiche da quelli relativi alle non domestiche.
4. **Allorché l'utenza condominiale provveda a collocare presso le singole unità immobiliare (sottese al contratto di fornitura) contatori divisionali, installati dall'utenza e di proprietà della stessa (funzionali alla ripartizione**

**interna dei consumi o ad un monitoraggio dei singoli volumi erogati per unità), tali strumenti di misura non rientrano nelle prescrizioni di cui ai comma 1 e 2, parimenti nelle disposizioni di cui alla presente Carta dei Servizi, ferma restando la facoltà da parte dell'utenza condominiale di richiedere l'attivazione di un servizio di lettura dei volumi dagli stessi contabilizzati, previa specifica preventivazione da parte del Gestore del costo della prestazione richiesta.**

#### **Articolo 44 - Obblighi di raccolta delle misure di utenza**

1. Il gestore effettua almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:
  - a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
  - b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.
2. Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:
  - a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
  - b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.
3. E' ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti da quelle previste al precedente comma 2 nelle seguenti particolari casistiche:
  - a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo, di cui al precedente comma 1; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
  - b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
  - c) laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.
4. Il gestore provvede a effettuare:
  - i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo (30 gg solari successivi) a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale; il Gestore, al fine di procedere alla raccolta del dato di misura, si riserva la facoltà di concordare un appuntamento con l'Utente;
  - ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.
5. L'ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), di cui al precedente comma 4, lettera i., non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui al precedente comma 2.
6. Gli obblighi di "ripasso", definiti al precedente comma 4, lettera i., si intendono assolti, nei seguenti casi:
  - a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
  - b) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo, al precedente comma 1;
  - c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

7. Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura previste ai commi 1 e 4, il gestore provvede:
- i. a dare informazione preliminare agli utenti finali dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti interessati dall'operazione di raccolta, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità indicata dall'utente in fase di stipula del contratto di somministrazione o successivamente mediante comunicazione scritta, provvedendo altresì a comunicare eventuali variazioni in ordine al canale prescelto. Laddove l'utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, è ammessa la comunicazione della suddetta informazione preliminare con modalità differenti da quelle indicate, anche mediante affissione di avvisi. Tale informazione preliminare è riservata alle forniture caratterizzate da punti di consegna dotati di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili;
  - ii. a prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e fornita dallo stesso mediante apposita nota cartacea predisposta dal Gestore o comunque idonea alla raccolta del dato, lasciata a disposizione dell'incaricato in luogo allo stesso accessibile;
  - iii. alla riproduzione fotografica del contatore in fase di raccolta del dato di misura utilizzata ai fini della fatturazione, al fine di fornire, in caso di contenzioso, evidenza della misura espressa
8. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite di cui al comma 4 lettera i).
9. Gli obblighi di cui al comma 1 e 3 si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura, dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui alla presente Carta dei Servizi, che soddisfi i requisiti di cui al precedente comma 2.
10. Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 1 è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti  $Ca$  di cui all'articolo 47.
11. La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione, di cui all'articolo 54, è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti  $Ca$  di cui all'articolo 47.
12. Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 1 le utenze condominiali, di cui all'articolo 1, sono equiparate ad un'utenza singola.
13. Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del  $Ca$  procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 1.
14. Qualora non fossero disponibili tre coefficienti  $Ca$ , il gestore utilizza:
- i. la media aritmetica degli ultimi due coefficienti  $Ca$  se disponibili;
  - ii. l'ultimo coefficiente  $Ca$ , se l'unico disponibile.
15. Il gestore ha facoltà di aumentare il numero di tentativi di raccolta della misura rispetto a quelli minimi previsti, fermo restando l'obbligo di garantire per il numero minimo di tentativi di raccolta, di cui al comma 1, le distanze temporali minime di cui al comma 2; i tentativi di raccolta aggiuntivi previsti, se andati a buon fine, concorrono alle eccezioni previste per l'ulteriore tentativo di raccolta di cui al comma 3, lett. i), con la medesima valenza delle autoletture validate.

#### **Articolo 45 - Procedura di autolettura dei misuratori di utenza**

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

2. Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale con la modalità di autolettura, salvo il dato non sia palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
3. Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.
4. Il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.
5. La misura comunicata con l'autolettura, che è risultata validata, è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta di cui all'articolo 44, comma 1.

#### **Articolo 46 - Validazione delle misure di utenza**

1. Il gestore effettua la validazione della misura, sia nel caso la stessa sia ottenuta da raccolta da parte del gestore che da autolettura.
2. Ai fini della validazione delle misure, il gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

#### **Articolo 47 - Calcolo del consumo medio annuo**

1. Il Consumo medio annuo ( $Ca$ ) è definito per ciascun utente finale come segue:

$$Ca = \frac{mis2 - mis1}{Ng} \times 365 \times D\%$$

dove:

- $Ng$  è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di  $mis1$  e  $mis2$ ;
- $mis2$  rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- $mis1$  rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a  $mis2$ , ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che  $Ng$  sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari;
- $D\%$  è il tasso tendenziale di variazione del consumo annuo negli ultimi 3 anni osservato fino all'anno precedente nell'ATO di competenza.

Nelle more della definizione di una serie storica significativa dei valori di  $D\%$  e della definizione delle modalità e del soggetto responsabile per il calcolo dello stesso,  $D\%$  è transitoriamente posto pari a 1.

2. Il gestore effettua la determinazione del coefficiente  $Ca$ , a valere per l'anno  $a+1$ , per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio.
3. In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente  $Ca$ , il gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

#### **Articolo 48 - Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza**

1. In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato  $Cs$  come segue:

$$Cs = \frac{Ca}{365} \times Ns$$

dove:

- $Ca$  è il consumo medio annuo di cui al precedente articolo 47 valido per l'anno corrente;
  - $Ns$  rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.
2. Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi rispetto a quello definito al precedente comma 1, eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità e/o i profili di consumo di differenti tipologie di utenza, purché siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione e il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare corrente sia pari al consumo medio annuo  $Ca$  ovvero:

$$\sum_{i=1}^{i=365} Cs_i = Ca$$

Dove:

- $Cs_i$  rappresenta il consumo giornaliero stimato dal gestore per il giorno  $i$  dell'anno solare corrente.
3. Qualora il gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato  $Cs$  come descritto al comma 1, a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri migliorativi di cui al comma 2.

#### **Articolo 49 - Archiviazione dei dati di misura di utenza**

1. Il gestore procede alla conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni.
2. Nel caso di variazioni nel territorio di competenza del gestore a seguito di cessioni o incorporazioni di attività o di aggregazioni, anche per effetto delle previsioni recate dal d.l. 133/2014 (c.d. Decreto Sblocca Italia), i soggetti interessati dalla riorganizzazione del servizio hanno l'obbligo di trasferire integralmente gli archivi dei dati di misura e i registri di cui al successivo articolo 92 al gestore subentrante, contestualmente al perfezionarsi delle procedure di integrazione in parola.
3. Nel caso di variazione del soggetto affidatario del SII nel territorio di competenza, i soggetti cessanti hanno l'obbligo di trasferire integralmente gli archivi dei dati di misura e i registri di cui al seguente articolo 92 al nuovo soggetto gestore individuato dall'EGA.

#### **Articolo 50. Messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura di utenza**

1. Il gestore garantisce all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.
2. Il gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni di cui all'articolo 66.
3. Il gestore mette a disposizione dell'utente i dati di misura mediante apposita sezione nell'area riservata del proprio sito internet.

## Titolo VI

### ADDEBITO, FATTURAZIONE, RETTIFICA DI FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

#### Articolo 51 - Modalità di addebito e fatturazione

1. La bolletta comprende gli addebiti relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione ed altre voci meglio specificate in bolletta. Nelle more della definizione di criteri di calcolo più adeguati alla corretta ed equa tariffazione dei consumi in relazione alla variabilità della frequenza di acquisizione del dato conseguentemente all'implementazione della possibilità di autolettura secondo la periodicità stabilita dall'utente, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die*, attribuendo i metri cubi di consumo, rapportati al periodo ricompreso tra due letture reali (autoletture/rilevate dal Gestore), alle varie fasce tariffarie su base giornaliera.
2. Il servizio di fatturazione prevede l'emissione di bollette di tipo "misto", ovvero comprensive sia di consumi effettivi (rilevati in loco dal Gestore o comunicati dall'utente mediante autolettura opportunamente validata dal gestore ai sensi dell'articolo 46), sia di consumi stimati (determinati in base al consumo storico dell'utente), calcolati fino alla data di emissione della bolletta, e di bollette di tipo "stimato", ovvero basate sui soli consumi storici dell'utente; i volumi stimati sono determinati ai sensi dell'articolo 48.
3. Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.
4. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.
5. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.
6. La comunicazione, da parte dell'utente, del volume contabilizzato dal contatore (autolettura) può essere effettuata con le modalità di cui all'articolo 45, comma 1.
7. Il periodo di riferimento della fattura, definito come il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura, è coerente con la periodicità di fatturazione di cui al successivo articolo 54.
8. Per talune utenze, particolari per tipologia di attingimento idrico o scarico delle acque, vige una diversa modalità di fatturazione:
  - a) i titolari o gli utilizzatori di **pozzi privati** per uso domestico, entro il 31 marzo di ogni anno, devono denunciare alla Provincia, consegnandone copia al Gestore, la quantità di acqua prelevata nell'anno appena trascorso (obbligo normativo); la fatturazione dei consumi denunciati è effettuata una volta all'anno, in base alle vigenti tariffe di fognatura e depurazione.
  - b) gli **insediamenti produttivi**, autorizzati dall'Ufficio d'Ambito allo scarico di acque reflue industriali (utilizzate nel processo produttivo) nella rete fognaria pubblica, entro il 28 febbraio di ogni anno, devono denunciare la quantità di acque reflue scaricate nell'anno appena trascorso (obbligo sanzionato); la fatturazione del servizio è effettuata una o due volte all'anno, in base alle tariffe (fognatura, collettamento e depurazione) definite dall'Ufficio d'Ambito.

#### Articolo 52 - Tempo per l'emissione della fattura

1. Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo (misurato in giorni solari) intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura (periodo temporale soggetto a rilevazione in termini di consumo) e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.
2. Al tempo per l'emissione della fattura è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo per l'emissione della fattura: **45 giorni solari**

3. L'indicatore di cui ai precedenti commi 1 e 2 deve essere verificato anche per le fatture di chiusura (fatture di cessazione) del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 55, emesse a fronte dello scioglimento del contratto di fornitura a seguito di voltura o disattivazione; in tal caso è da considerarsi quale ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.
4. La fatturazione degli scarichi autorizzati in fognatura, o l'eventuale saldo, avviene di norma entro l'anno successivo a quello di effettuazione dello scarico.

#### **Articolo 53 - Periodo di riferimento della fattura**

1. Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo Articolo 54, comma 1.
2. Il vincolo di cui al precedente comma 1 non viene applicato con riferimento:
  - a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
  - b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
  - c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

#### **Articolo 54 - Periodicità di fatturazione dell'acqua fornita**

1. La periodicità di fatturazione (numero di fatture emesse nell'arco temporale di un anno) è differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità di cui al precedente articolo 47. Il numero minimo di fatture emesse nell'arco temporale di un anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:
  - a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
  - b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
  - c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
  - d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.
2. Allorché trattasi di utenze condominiali, ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 1, il consumo medio annuo totale dovrà essere riproporzionato per le unità immobiliari sottostanti.
3. Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore:
  - a) utilizza i dati a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
  - b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.
4. Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, sulla base del consumo medio annuo *Ca* di cui all'articolo 47, il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza di cui al precedente comma 1.

#### **Articolo 55 - Fattura di chiusura del rapporto contrattuale (fattura di cessazione)**

1. In caso di chiusura del rapporto contrattuale (recesso dal contratto di fornitura), a seguito di voltura o disattivazione, il Gestore procede ad emettere una fattura di chiusura (fattura di cessazione) entro il termine di cui al precedente articolo 52, ossia entro quarantacinque (45) giorni solari dal perfezionamento della disdetta del

contratto di fornitura (da parte del volturante) o dalla disattivazione della fornitura stessa (piombatura o rimozione del contatore).

2. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi, nonché, ferme restando le disposizioni di cui al Regolamento d'Utenza, alla restituzione dell'eventuale deposito cauzionale versato dall'utenza al momento della costituzione del rapporto contrattuale, unitamente agli interessi maturati sino alla data di riaccredito.
3. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale a fronte dei consumi allo stesso imputabili sino al perfezionamento della disattivazione (disdetta), risulti inferiore alla somma risultante dall'ammontare del deposito cauzionale e degli interessi ad esso relativi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede ad accreditare tale differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di perfezionamento della disdetta del contratto di fornitura (da parte del volturante) o dalla disattivazione della fornitura stessa (piombatura o rimozione del contatore).
4. Il termine di cui al precedente comma 3 non costituisce uno standard specifico.

#### **Articolo 56 - Termini per i pagamenti**

1. Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.
2. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

#### **Articolo 57 - Modalità e strumenti di pagamento**

1. Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.
2. L'utente potrà utilizzare le seguenti modalità di pagamento della bolletta:
  - a) contanti;
  - b) assegni circolari o bancari;
  - c) carta bancaria e/o carta di credito;
  - d) domiciliazione bancaria;
  - e) bollettino postale.
3. L'utilizzo del contante, al fine di effettuare il pagamento dei consumi fatturati, è possibile solo ed esclusivamente per gli importi relativi a bollette sollecitate o facenti parte di un piano di rateizzazione concordato con l'azienda; tale servizio è esclusivamente svolto dallo sportello aziendale provinciale e dal presidio secondario di cui all'articolo 71.
4. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

#### **Articolo 58 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

1. L'utente ha facoltà di presentare al Gestore istanza di rateizzazione del pagamento, qualora la fattura emessa sia di importo superiore al 100% del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente articolo 54 (a titolo meramente esemplificativo, qualora il valore dell'addebito medio sia pari ad euro 120, l'utente potrà richiedere la rateizzazione di una bolletta pari ad almeno euro 240).

2. La rateizzazione potrà essere concessa solo a fronte di un accordo stipulato dal richiedente con il Gestore; salvo specifico accordo con il Gestore, potranno essere definite solo rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione.
3. La richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto deve essere inoltrata al Gestore entro e non oltre il decimo giorno successivo alla scadenza della relativa fattura.
4. Il Gestore ha facoltà di applicare alle somme oggetto di rateizzazione:
  - a) interessi di dilazione, non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE);
  - b) interessi di mora previsti dalla normativa vigente, a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
5. La facoltà di cui al precedente comma 4 non può essere esercitata dal Gestore qualora il superamento della soglia di cui al comma 1, sia causalmente connessa a prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore, oppure tale superamento sia determinato da elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla normativa vigente in materia per cause imputabili al gestore.
6. Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

#### **Articolo 59 - Tempo di rettifica di fatturazione (o rifatturazione)**

1. Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo (misurato in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura in scadenza, già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente articolo 58, e la data di accredito della somma non dovuta anche in misura diversa da quella richiesta.
2. Al tempo di rettifica di fatturazione è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di rettifica di fatturazione: **60 giorni lavorativi**
3. Qualora l'effettuazione di verifiche sul processo di fatturazione attivate dal Gestore stesso evidenzino errori in eccesso o in difetto, la correzione degli stessi, fermo restando i disposti di cui al Regolamento di Utenza, avviene d'ufficio, procedendo, se necessario, a verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. A tale operazione non si applica lo standard specifico di cui al precedente comma 2.

#### **Articolo 60 - Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica**

1. Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il Gestore, fermo restando il rispetto del termine di cui al precedente articolo 59, comma 2, procede ad effettuare l'accredito di cui sopra con l'emissione della prima bolletta utile, qualora la somma riconosciuta sia pari od inferiore all'importo addebitato in bolletta; allorché l'importo dovuto all'utente sia superiore rispetto alla somma fatturata, o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati al precedente articolo 59, comma 2 in tema di rettifiche di fatturazione il Gestore procederà all'accredito del dovuto con rimessa diretta.
2. In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato al precedente articolo 59, comma 2 in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.
3. In deroga a quanto previsto dal precedente comma 1, il Gestore ha la facoltà di accreditare l'importo riconosciuto all'utente nella prima bolletta utile, ancorché la data di emissione risulti successiva alla scadenza del termine massimo di 60 giorni, qualora l'importo oggetto di accredito sia inferiore a cinquanta (50) euro.

### **Articolo 61 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione**

1. Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo (misurato in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
2. Al tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è associato uno standard generale correlato alla percentuale di risposte inviate entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione da parte dell'utente, percentuale che deve essere pari almeno al 95% delle risposte rese.
3. La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo articolo 62.

### **Articolo 62 - Contenuti minimi della risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione**

1. Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune; la risposta scritta del Gestore, in accoglimento o rigetto dell'istanza di rettifica deve contenere:
  - a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente;
  - b) l'indicazione del nominativo e del referente organizzativo cui poter richiedere, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti e/o maggiori informazioni;
  - c) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
  - d) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente articolo 51;
  - e) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
  - f) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
  - g) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
  - h) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

### **Articolo 63 - Ricalcolo consumi per perdite occulte**

1. Allorché si siano verificati consumi anomali per fughe o perdite occulte nell'impianto interno (usi domestici), il Gestore, su segnalazione dell'Utente, attua una procedura per il ricalcolo delle bollette, con riduzione delle tariffe applicate; il Gestore fatturerà il quantitativo d'acqua eccedente le medie storiche dell'Utente a tariffe ridotte (tariffa di prima fascia); al consumo in eccedenza di cui sopra non verranno applicate le tariffe relative al servizio di depurazione e fognatura.
2. Le condizioni e le modalità inerenti all'applicazione di tale normativa a carattere agevolativo sono disciplinate nel Regolamento d'Utenza.

## Titolo VII

### RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

#### Articolo 64 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

1. Sono da considerarsi "**reclami scritti**" le comunicazioni presentate dall'utente, in forma scritta, con la quale lo stesso, personalmente o per il tramite di rappresentate legale o di un'associazione di consumatori, lamenti la non conformità del servizio erogato dal Gestore con uno o più requisiti definiti da leggi, provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento d'utenza, ovvero abbia ad oggetto ogni altra contestazione in ordine ad aspetti del rapporto tra le parti, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica.
2. Sono da considerarsi, invece, "**richieste scritte di informazioni**" le comunicazioni scritte fatte pervenire al Gestore, anche per via telematica, con le quali un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII e che non sia ricollegabile ad un lamentato disservizio.
3. Il Gestore, allorché non sia agevole procedere alla classificazione della comunicazione pervenuta dall'utente, non essendo la stessa definibile con certezza quale reclamo o richiesta informativa, procederà ad assimilarlo ad un reclamo scritto.
4. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o della medesima richiesta scritta di informazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata di cui ai successivi articoli 65 e 66.

#### Articolo 65 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti

1. Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
2. La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo articolo 68.
3. Al tempo di risposta motivata a reclami scritti è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti: **30 giorni lavorativi**

#### Articolo 66 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

1. Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
2. La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo articolo 68.
3. Al tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è associato il seguente standard specifico:
  - Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni: **30 giorni lavorativi**

#### Articolo 67 - Procedura di presentazione dei reclami scritti

1. L'Utente può inoltrare il reclamo, utilizzando il modulo predisposto dal Gestore (Allegato A), al recapito postale "Padania Acque S.p.A., Via del Macello n. 14, 26100 – Cremona, nonché all'indirizzo di posta elettronica certificata [reclami@pec.padania-acque.it](mailto:reclami@pec.padania-acque.it); tali riferimenti sono altresì reperibili in bolletta e sul sito internet aziendale. Il

gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

2. Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'articolo 65, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
3. Un apposito modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale è disponibile nell'home page del sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, presso lo sportello aziendale di Cremona e lo sportello secondario di Crema.
4. Qualora l'utente provveda all'inoltro del reclamo senza utilizzare l'apposito modulo, lo stesso dovrà necessariamente contenere almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
  - a) l'indicazione del nominativo (nome e cognome) dell'utente;
  - b) l'indirizzo di fornitura;
  - c) l'indirizzo postale qualora differente dal precedente, o telematico;
  - d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono)
  - e) le motivazioni dello stesso, tali da permettere la Gestore la disanima della problematica evidenziata.

#### **Articolo 68 - Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione**

1. Il gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti o alle richieste scritte di informazione, utilizzando una terminologia di uso comune e indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:
  - a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione;
  - b) l'indicazione del nominativo e del referente organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
2. Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b):
  - a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
  - b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore, qualora lo stesso abbia accertato la fondatezza del disservizio lamentato;
  - c) le seguenti informazioni contrattuali:
    - il servizio interessato dal reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
    - la tipologia di uso;
    - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
  - c) l'elenco della documentazione allegata.
3. Qualora durante la gestione del reclamo emergano elementi di particolare complessità tecnica, con necessità di effettuare ulteriori accertamenti, o si verifichino ritardi non direttamente riconducibili al Gestore, l'azienda procederà ad informare l'utente, entro la scadenza prevista, sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo allo stesso il nuovo termine previsto per la risoluzione.
4. Allorché la richiesta di informazioni risulti inidonea ad individuare gli elementi informativi richiesti, per necessità di specifiche ulteriori, i termini di cui sopra sono sospesi fintanto che l'utente non provveda, a richiesta dell'ufficio competente, all'integrazione indicata.

#### **Articolo 69 - Reclami scritti multipli**

1. In caso di un **reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari**, il Gestore provvederà a trasmettere una risposta motivata unica, nel rispetto delle tempistiche di cui al precedente articolo 65, ai seguenti soggetti:

- a) **al primo soggetto firmatario** o comunque al primo soggetto identificabile ai sensi dell'articolo 67, comma 4. Nei confronti del predetto soggetto si applicano le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 65, ed all'indennizzo automatico di cui all'articolo 88.
  - b) **all'associazione dei consumatori** allorché il reclamo sia stato inoltrato tramite la stessa. Nei confronti dell'associazione si applicano le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 65, e nei confronti del primo firmatario, identificabile ai sensi dell'articolo 67, comma 4., si applicano le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 88.
2. In relazione a **più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio**, il Gestore adotta con le seguenti modalità:
- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 65, ed all'indennizzo automatico di cui all'articolo 88;
  - b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'articolo 88, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 65.

#### **Articolo 70 - Controversie e procedura di conciliazione**

1. L'Utente, il quale abbia presentato per iscritto un reclamo od una segnalazione, può richiedere per iscritto al Gestore un incontro di approfondimento inerente alla questione o problematica evidenziata e rimasta irrisolta.
2. Fermo restando il disposto di cui al precedente comma, le controversie in merito alla fornitura del servizio, derivanti da lamentati disservizi formalizzati dall'utente, mediante reclamo scritto cui non sia conseguito alcun riscontro da parte del Gestore nei termini di cui all'articolo 65 o lo stesso sia ritenuto non soddisfacente, possono essere sottoposte dall'utente al tentativo di conciliazione presso la **Commissione Paritetica di Conciliazione**, istituita dal Gestore secondo le condizioni e modalità disciplinate dallo specifico Regolamento di istituzione e funzionamento (Allegato B). Tale procedura, a carattere gratuito, può essere attivata dall'utente esclusivamente per le materie di cui al predetto regolamento.
3. Tale facoltà non pregiudica in alcun modo il diritto dell'Utenza di agire giudizialmente nei confronti del Gestore o di attivare altre e diverse procedure conciliative previste dall'ordinamento vigente.
4. La disciplina per la gestione delle controversie e la procedura di conciliazione saranno rese conformi alla regolazione stabilita dall'Autorità in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie.

## Titolo VIII GESTIONE DEGLI SPORTELLI

### Articolo 71 - Diffusione e orario degli sportelli

1. Il Gestore, ottemperando ad una specifica prescrizione dell'Autorità, garantisce l'apertura di uno Sportello fisico a servizio dell'intero territorio gestito, presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentazione 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.

Lo **Sportello** deputato, su ambito provinciale, alla gestione dell'utenza è collocato presso la sede legale del Gestore, ubicata in Cremona, Via Macello n. 14, e rispetta i seguenti giorni e orari di apertura:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30,
- sabato (apertura sabati dispari da calendario), dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

2. Al fine di agevolare la fruizione dei servizi da parte dell'Utenza, il Gestore ha attivato un Presidio secondario ed alcune unità periferiche.

Il **Presidio secondario** è in grado di erogare prestazioni analoghe a quelle elencate al precedente comma 1, è ubicato in Crema (CR), via Colombo n. 3, e rispetta i seguenti giorni e orari di apertura:

- lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30;
- lunedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 14.30 alle ore 16.00;
- sabato (apertura sabati pari da calendario), dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Le **Unità periferiche**, deputate al solo ritiro della documentazione contrattuale, sono ubicate presso le seguenti sedi e rispettano i seguenti giorni e orari di apertura:

- Casalmaggiore, Piazza Garibaldi n. 3  
lunedì, martedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.00  
giovedì: dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30  
sabato: dalle ore 10.00 alle ore 12.00;
- Pandino c/o il Comune, Via Castello  
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
- Castelleone, Via Rodiani, 16  
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00  
mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 15.30
- Soresina c/o ASPM, Via F.lli Cairoli n. 17  
martedì e giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.30
- Soncino c/o Comune, Piazza Garibaldi n. 1  
martedì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00
- Rivolta D'Adda c/o Comune, Piazza Vittorio Emanuele II n. 26  
martedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30

3. L'Azienda si riserva la facoltà di variare i giorni e le fasce orarie di apertura degli sportelli e dei presidi periferici di cui sopra, dandone adeguata comunicazione all'utenza; il Gestore garantisce, per quanto concerne lo sportello provinciale a carattere obbligatorio, il rispetto di quanto prescritto dal D.P.C.M. del 29 aprile 1999.

### Articolo 72 - Tempo di attesa agli sportelli

1. Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'acquisizione dello scontrino dai distributori di numeri per la coda, e il momento in cui il medesimo viene ricevuto dall'operatore.

2. Al tempo di attesa agli sportelli sono associati due standard di qualità di tipo generale: il primo correlato al tempo medio di attesa, che non deve superare i 20 minuti (calcolato sulla media del totale delle prestazioni), il secondo correlato alla percentuale di prestazioni rese allo sportello per le quali l'utente finale ha atteso al massimo 60 minuti, percentuale che deve essere pari almeno al 95% (in riferimento alle singole prestazioni).

### **Articolo 73 - Obblighi e contenuti minimi dello sportello online**

1. Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito *internet* attraverso il quale pubblica:
  - 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.
2. Il sito *internet* consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o *web chat* per l'assistenza in linea:
  - reclami,
  - richieste di rettifiche di fatturazione,
  - richieste 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,
  - richieste di verifiche del misuratore
  - richieste di verifica del livello di pressione.

## **Titolo IX**

### **QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI**

#### **Articolo 74 - Servizi telefonici**

1. Il servizio telefonico è realizzato con un sistema di accoglienza e di indirizzamento degli Utenti organizzato ad albero fonico, orientato al soddisfacimento delle specifiche esigenze e strutturato in modo da:
  - fornire informazioni in materia di: nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione consumi, letture, ecc.;
  - consentire l'accesso ai servizi di assistenza tecnica, per richieste non inerenti al servizio di pronto intervento;
  - svolgere direttamente le pratiche commerciali e fornire le informazioni commerciali ed amministrative che non richiedono la consegna preliminare di documentazione o il pagamento anticipato.
2. Il suddetto servizio telefonico:
  - inserisce almeno al secondo livello un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
  - prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.
3. Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 2, nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;
4. Il servizio telefonico di cui al comma 1:
  - è reso disponibile mediante un numero a pagamento e un numero verde **800 710 711** totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
  - garantisce un orario di accessibilità con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
  - è pubblicizzato mediante sito internet (con specificazione degli orari di accessibilità), Carta dei Servizi e documenti di fatturazione, con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati i singoli numeri;
  - è integrato in un call center (come definito all'articolo 1) e rispetta gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui ai successivi articoli 75, 76 e 77.
5. Il servizio telefonico per il servizio di pronto intervento è descritto ai successivi articoli 79 e 80.

#### **Articolo 75 - Accessibilità al servizio telefonico**

1. L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.
2. Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.
3. All'accessibilità al servizio telefonico è associato uno standard di qualità di tipo generale correlato alla percentuale di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera, percentuale che deve essere pari almeno al 90% delle prestazioni rese. Tale standard generale non è soggetto ad alcun indennizzo.

#### **Articolo 76 - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico**

1. Il tempo di attesa per il servizio telefonico è il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta alla chiamata effettuata dall'utente, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e

l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

2. L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:
  - a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
  - b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.
3. Al tempo di attesa per il servizio telefonico è associato uno standard di qualità di tipo generale correlato al tempo medio di attesa che non deve superare i 240 secondi. Tale standard generale non è soggetto ad alcun indennizzo.

#### **Articolo 77 - Livello del servizio telefonico**

1. L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100, ossia la percentuale di chiamate telefoniche effettuate dagli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore.
2. L'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.
3. Al Livello del servizio telefonico è associato uno standard di qualità di tipo generale correlato la percentuale di chiamate telefoniche effettuate dagli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta, percentuale che deve essere pari almeno al 80% delle prestazioni rese.

#### **Articolo 78 - Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici**

1. La rilevazione degli indicatori di cui ai precedenti articoli 75 (Accessibilità al servizio telefonico), 76 (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) e 77 (Livello del Servizio Telefonico) è effettuata dal Gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.
2. I livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui ai precedenti articoli 75, 76 e 77 sono calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

#### **Articolo 79 - Servizio telefonico di pronto intervento**

1. Il gestore dispone di un servizio telefonico di pronto intervento attivo, 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno, festività comprese, attivabile chiamando un numero verde gratuito sia da rete fissa che mobile dedicato esclusivamente a questo servizio (**800 092 645**) con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
2. Il servizio telefonico di pronto intervento è pubblicizzato sul sito internet, sulla Carta dei Servizi e in bolletta con la dicitura *"Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno"*.
3. Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore è in grado di:
  - a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
  - b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
  - c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

4. Al fine di garantire tempestività di risposta alle richieste ed alle segnalazioni di guasto, la Società è attiva su tutto il territorio provinciale con squadre di pronto intervento, costituite da operatori dotati di telefono portatile, per facilitare le comunicazioni tra la sede e gli operatori stessi.

#### **Articolo 80 - Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento**

1. Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.
2. Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma 1 si considerano le chiamate degli utenti finali che:
  - a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
  - b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.
3. Al tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento è associato uno standard di qualità di tipo generale correlato alla percentuale di chiamate telefoniche prevenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi, percentuale che deve essere pari almeno al 90% delle prestazioni rese.

**Titolo X**  
**LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII**

**Articolo 81 - Standard specifici di qualità contrattuale del SII**

1. Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, già descritti nei precedenti articoli, sono ricapitolati nella seguente Tabella 1:

*Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo (rif. articolo 6)	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo (rif. articolo 7)	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo (rif. articolo 6)	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo (rif. articolo 7)	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici (rif. articolo 11)	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici (rif. articolo 12)	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura (rif. articolo 13)	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura senza modifica della portata del misuratore (rif. articolo 14)	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore (rif. articolo 14)	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura in seguito a disattivazione per morosità (rif. articolo 15)	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale (rif. articolo 17)	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura (rif. articolo 18)	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo (rif. articolo 21)	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo (rif. articolo 21)	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici (rif. articolo 26)	10 giorni lavorativi

Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (rif. articolo 29)	3 ore
Tempo massimo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore (rif. articolo 30)	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore (rif. articolo 31)	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione (rif. articolo 33)	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (rif. articolo 34)	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura (rif. articolo 52)	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione (rif. articolo 54)	in base ai consumi (rif. articolo 53, comma 1)
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (rif. articolo 59)	60 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti (rif. articolo 65)	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni (rif. articolo 66)	30 giorni lavorativi

#### Articolo 82 - Standard generali di qualità contrattuale del SII

1. Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, già descritti nei precedenti articoli, sono ricapitolati nella seguente Tabella 2:

*Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII*

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi realizzati entro il tempo massimo di <b>trenta (30) giorni lavorativi</b> dalla relativa richiesta (rif. articolo 11)	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi realizzati entro il tempo massimo di <b>trenta (30) giorni lavorativi</b> dalla relativa richiesta (rif. articolo 12)	90%
Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di <b>trenta (30) giorni lavorativi</b> dalla relativa richiesta (rif. articolo 26)	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati per una data che non supera i <b>sette (7) giorni lavorativi</b> dalla richiesta dell'utente finale, ovvero <b>dieci (10) giorni lavorativi</b> in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore (rif. articolo 27)	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti <b>24 ore</b> (rif. articolo 28)	95%

Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo <b>entro tre (3) ore</b> dall'inizio della conversazione con l'operatore (rif. articolo 35)	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate <b>entro trenta (30) giorni lavorativi</b> (rif. articolo 61)	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo <b>sessanta (60) minuti</b> per essere ricevuto (rif. articolo 72)	95%
Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto (rif. articolo 72)	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera ( <b>Accessibilità al servizio telefonico</b> ) (rif. articolo 75)	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore ( <b>Tempo medio di attesa per il servizio telefonico</b> ) (rif. articolo 76)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta ( <b>Livello di servizio telefonico</b> ) (rif. articolo 77)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di <b>centoventi (120) secondi</b> (rif. articolo 80)	90%

2. Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui all'articolo 72, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui all'articolo 76, i livelli effettivi *LE<sub>ia</sub>* riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascun ATO "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LE_{ia} = [(P_{Cia}) / (P_{Cia} + P_{NCia})] \times 100$$

dove:

- il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
- il pedice "a" indica l'ATO;
- *P<sub>Cia</sub>* è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all'ATO a;
- *P<sub>NCia</sub>* è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2 per le cause indicate all'articolo 85, comma 1, lettera c), relative all'ATO a.

3. La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

### Articolo 83 - Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII

1. Gli standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, eventualmente stabiliti dall'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore, prevedono livelli di qualità non inferiori a quelli riepilogati all'articolo 81, comma 1, e all'Articolo 82, comma 1, ovvero riguardano prestazioni non previste dalla presente Carta dei Servizi.
2. Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto di standard specifici di qualità differenziati ai sensi del precedente comma 1 sono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 88, comma 1.

#### **Articolo 84 - Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni**

1. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi sono da considerarsi pervenute, ai fini del computo dei tempi massimi previsti, il primo giorno lavorativo successivo.
2. Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma 1, è da considerarsi quale **giorno festivo** il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna.
3. Allorché, per l'esecuzione di **lavori complessi**, come definiti all'articolo 1, sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la richiesta di autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. Il Gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

#### **Articolo 85 - Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità**

1. Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:
  - a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
  - b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
  - c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
2. Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.
3. La decorrenza dei tempi massimi specificatamente indicati per l'erogazione delle diverse prestazioni, di cui agli articoli precedenti, è da considerarsi **sospesa** allorché si verificano le fattispecie di cui al punto a) e b); gli stessi inizieranno a decorrere nuovamente nel momento in cui cesseranno i suddetti eventi o si otterranno le necessarie autorizzazioni. Il Gestore, posta la legittima sospensione dei termini, non è tenuto a corrispondere in favore dell'utenza alcuna forma di indennizzo o risarcimento.

### **Titolo XI**

#### **LIVELLI SPECIFICI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO**

#### **Articolo 86 - Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto**

1. Gli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto, già descritti nei precedenti articoli, sono ricapitolati nella seguente Tabella 3:

*Tabella 3 - Livelli specifici di continuità del servizio di acquedotto*

<b>Indicatore</b>	<b>Livello specifico</b>
Indicatore S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (rif. articolo 36)	24 ore

Indicatore S2 – Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (rif. articolo 37)	48 ore
Indicatore S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (rif. articolo 38)	48 ore

**Articolo 87 - Modalità di determinazione degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto**

2. Ai fini della verifica del rispetto degli standard S1, S2, S3, ciascun Gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro, secondo le modalità definite al successivo Titolo XIII.
3. Qualora l’individuazione delle utenze finali interessate da interruzione del servizio sia soggetta a stima, tale stima considera la totalità delle utenze della zona interessata dall’interruzione, determinata ex ante o, qualora non fosse possibile, successivamente all’interruzione medesima, nei termini e nelle modalità previste all’articolo 93 con riferimento al registro delle interruzioni, anche sulla base di modellazione idraulica e/o di sistemi informativi territoriali.

## **Titolo XII**

### **INDENNIZZI AUTOMATICI**

#### **Articolo 88 - Casi di indennizzo automatico**

1. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale descritti nei precedenti articoli e ricapitolati nella Tabella 1 di cui all'articolo 81, comma 1, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.
2. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto descritti nei precedenti articoli e ricapitolati nella Tabella 3 di cui all'articolo 86, comma 1, il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso, **ovvero lo stesso sarà calcolato in base alle unità immobiliari sottese al contratto.**
3. L'indennizzo automatico base di cui ai precedenti commi 1 e 2, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'articolo 29, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
  - a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

#### **Articolo 89 - Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico**

1. Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
  - a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi o ritardi nel rilascio degli stessi, ovvero per cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, od a soggetti terzi, ovvero a danni od impedimenti provocati da soggetti terzi;
  - b) per gli standard specifici di qualità contrattuale, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nello stesso anno solare, un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
  - c) per gli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto, nel caso in cui all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
  - d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime di cui al precedente articolo 67.
2. Il Gestore provvederà a sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico allorché l'utente risulti in posizione debitoria nei confronti del Gestore. L'importo dovuto a titolo di indennizzo verrà corrisposto all'utente a condizione che lo stesso provveda al pagamento degli insoluti.
3. Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione 917/2017/R/IDR. L'istanza

in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 656/2015/R/IDR.

4. L'istanza di cui al precedente comma deve contenere adeguata documentazione da parte dell'EGA competente delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e deve essere corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.

#### **Articolo 90 - Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico**

1. L'importo dovuto a titolo di indennizzo automatico sarà corrisposto con la prima bolletta utile, detraendo l'importo da riconoscersi dalla somma fatturata; allorché l'importo addebitato in bolletta risulti inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura dovrà evidenziare un credito a favore dell'utente, che sarà corrisposto nella successiva bolletta ovvero mediante rimessa diretta.
2. L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta dei Servizi, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello standard specifico rimasto disatteso, ovvero, nei casi in cui l'utente risulti in posizione debitoria nei confronti del Gestore, dal giorno in cui lo stesso provvede al pagamento delle somme dovute.
3. Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come *"Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico"*; il Gestore specificherà altresì che *"La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito"*.

## Titolo XIII

### OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

#### Articolo 91 - Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale

1. Il Gestore provvede a registrare, mediante apposito registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.
2. Il registro di cui al precedente comma 1 riporta i dati di qualità relativi a ogni singolo ATO nel quale il Gestore svolge il servizio, ad eccezione dei dati relativi agli obblighi di cui al precedente Titolo VIII, che devono essere registrati e comunicati:
  - a) all'Autorità in modo aggregato per tutti gli ATO in cui il Gestore eroga il servizio;
  - b) a ciascun Ente di governo dell'ambito, relativamente all'ATO di competenza.
3. Per tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale, il Gestore registra:
  - a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
  - b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione;
  - c) la tipologia d'uso;
  - d) i dati identificativi del richiedente;
  - e) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
  - f) i dati identificativi del punto di consegna o di scarico, ad eccezione delle nuove attivazioni;
  - g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
  - h) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
  - c) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.
4. Per ogni richiesta di preventivo pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 3, il Gestore registra:
  - a) la data di invio al richiedente del documento di preventivo;
  - b) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente (ad esempio opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta);
  - c) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi.
5. Per ogni prestazione successiva alla data di accettazione formale del preventivo, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 3, il Gestore registra:
  - a) la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale;
  - b) la data di completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (assicurando la presenza del misuratore);
  - c) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività complesse (ad esempio, lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale).
6. Per ogni richiesta di prestazione concernente l'attivazione, la disattivazione, la riattivazione, il subentro e la voltura nella fornitura, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 3, il Gestore provvede a registrare:
  - a) la data di esecuzione della prestazione insieme all'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
  - b) la data di comunicazione all'utente finale dell'avvenuta esecuzione della prestazione richiesta.
7. Per ogni richiesta di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 3, il Gestore registra:
  - a) il livello di pressione di fornitura;

- b) la data di riattivazione della fornitura.
8. Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 3, il Gestore deve registrare:
    - a) la data di invio della risposta motivata;
    - b) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.
  9. Per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione per la quale si dia luogo a rettifica di fatturazione, il Gestore registra la data di accredito della somma non dovuta dall'utente finale, ovvero di emissione della bolletta nella quale viene compensato l'importo non dovuto.
  10. Per ogni richiesta di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 3, il Gestore registra:
    - a) la data proposta dal Gestore per l'appuntamento con l'utente finale;
    - b) la data e l'ora di inizio della fascia di puntualità dell'appuntamento;
    - c) il consenso dell'utente finale in caso di eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo;
    - d) la data e l'ora di inizio effettivo della prestazione;
    - e) l'eventuale assenza dell'utente finale all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera b);
    - f) la data, l'ora e le cause dell'eventuale disdetta dell'appuntamento.
  11. Per ogni richiesta di verifica del misuratore, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 3, il Gestore registra:
    - a) la data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica del misuratore;
    - b) il tipo di guasto del misuratore;
    - c) la data di esecuzione della prestazione e l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
    - d) la data di sostituzione del misuratore malfunzionante, la data proposta dal Gestore per la sostituzione del misuratore e l'eventuale data posticipata richiesta dall'utente finale.
  12. Per ogni richiesta di verifica del livello di pressione, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 3, il Gestore registra:
    - a) la data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica del livello di pressione;
    - b) la data di esecuzione della prestazione e l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente.
  13. Il Gestore provvede a registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta al call center, tutte le informazioni necessarie alla verificabilità dell'indicatore del livello effettivo dell'accessibilità al servizio telefonico (AS), nonché i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) e livello del servizio telefonico (LS):
    - a) data e istante di inizio della chiamata;
    - b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
    - c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
    - d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno).
  14. Per ogni richiesta di pronto intervento, per ciascun caso in cui l'utente finale parli con un operatore, al fine di verificare il rispetto degli standard relativi all'indicatore CPI e del "tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento", il Gestore registra:
    - a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
    - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
    - c) data e ora di ogni segnalazione pervenuta, con granularità pari al secondo;
    - d) registrazione vocale della chiamata;
    - e) motivo della segnalazione;
    - f) nominativo dell'utente finale chiamante;
    - g) numero di telefono dell'utente finale chiamante;
    - h) Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
    - i) data e ora di arrivo sul luogo di chiamata, con granularità pari al minuto.

## **Articolo 92 - Registrazione delle informazioni sulla misura di utenza**

1. Il gestore predispone e aggiorna, un registro elettronico - in modalità tale per cui gli elementi informativi ivi contenuti (con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure di ciascun utente finale effettuati) possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati - con il seguente contenuto informativo minimo:
  - a) il codice utente;
  - b) i dati identificativi del titolare dell'utenza;
  - c) i dati identificativi del punto di consegna;
  - d) data e ora del tentativo di raccolta;
  - e) motivazione del tentativo (periodica, voltura, subentro, prestazione);
  - f) esito del tentativo (andato a buon fine/fallito);
  - g) misura raccolta;
  - h) esito della validazione;
  - i) motivo dell'eventuale fallimento del tentativo di raccolta;
  - j) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.
2. Il registro di cui al precedente comma 1 prevede, altresì, un'apposita sezione dedicata alle autoletture ricevute che include:
  - a) il codice utente;
  - b) data e ora della comunicazione dell'utente;
  - c) modalità di comunicazione (SMS, maschera web, call center con operatore o risponditore automatico, e-mail, applicazione smartphone ecc.);
  - d) misura comunicata;
  - e) esito della validazione;
  - f) e ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

## **Articolo 93 - Registrazione dei dati di continuità del servizio di acquedotto**

1. I gestori sono tenuti al monitoraggio dei dati di continuità del servizio di acquedotto dal 1 gennaio 2018 e alla loro registrazione dal 1 gennaio 2019.
2. In relazione agli indicatori relativi agli standard specifici di qualità tecnica S1, S2 e S3, il gestore ha l'obbligo di registrazione dei seguenti dati relativi ad ogni evento di interruzione del servizio di acquedotto avvenuta nell'anno a:
  - a) numero progressivo;
  - b) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) inizio interruzione;
  - c) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) fine interruzione;
  - d) durata interruzione (espressa in ore);
  - e) categoria interruzione (non programmata /programmata);
  - f) durata prevista dell'interruzione programmata (espressa in ore);
  - g) eventuale ulteriore codice rintracciabilità interruzione, laddove esistano archivi collegati (es. codice pronto intervento);
  - h) eventuale codice rintracciabilità intervento per risolvere l'interruzione, laddove esistano archivi collegati;
  - i) località interessata (Comune), indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche dell'evento che ha originato l'interruzione;
  - j) area interessata dall'interruzione (Comune, frazione, vie interessate o altra notazione univoca);
  - k) numero utenti finali soggetti all'interruzione;
  - l) numero di utenze condominiali soggette all'interruzione (di cui della precedente lettera k);
  - m) numero di utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali soggette all'interruzione (indicate alla lettera l);

- n) numero totale di utenti coinvolti dall'interruzione (incluse gli utenti indiretti in caso di utenze condominiali);
  - o) dati identificativi dei punti di consegna (codice misuratore, se presente) soggetti all'interruzione, nei casi previsti al successivo comma 33.2;
  - p) dati identificativi degli utenti finali soggetti all'interruzione (codice utente ove disponibile), nei casi previsti al successivo comma 33.2;
  - q) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) del termine dell'operazione di preavviso, ove applicabile;
  - r) modalità di preavviso adottata;
  - s) area geografica coperta dal preavviso;
  - t) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) attivazione servizio sostitutivo di emergenza, se applicabile;
  - u) tipologia servizio sostitutivo attivato, se applicabile (es. distribuzione sacchetti a domicilio, autobotte,...);
  - v) area geografica coperta dal servizio sostitutivo;
  - w) ritardo rispetto allo standard specifico per S1, ove applicabile (espresso in ore ed arrotondato alla prima cifra decimale);
  - x) ritardo rispetto allo standard specifico per S2, ove applicabile (espresso in ore ed arrotondato alla prima cifra decimale);
  - y) ritardo rispetto allo standard specifico per S3, ove applicabile (espresso in ore ed arrotondato alla prima cifra decimale), inteso come differenza tra lo standard e il tempo trascorso tra la data/ora interruzione e data/ora del termine dell'operazione di preavviso;
  - z) ammontare indennizzo unitario (separatamente per S1, S2 ed S3) (€);
  - aa) ammontare indennizzo totale da corrispondere, separatamente per S1, S2 ed S3 (derivante dall'applicazione dell'ammontare dell'indennizzo unitario di cui alla precedente lettera z) al numero di utenti (inclusi indiretti) di cui alla lettera n) (€);
  - bb) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.
3. Si specifica che per gli indicatori S1, S2 e S3, nel caso di mancato rispetto di uno o più degli standard specifici individuati, il gestore deve identificare i punti di consegna e le utenze finali coinvolte dall'interruzione – precisando anche il numero di utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali -, al fine di erogare gli indennizzi automatici previsti; tali informazioni, reperite eventualmente anche a posteriori, andranno integrate nel registro entro 30 giorni dalla data di fine dell'interruzione che ha originato il mancato rispetto di uno standard specifico, o comunque in tempo utile ai fini del rispetto delle tempistiche di corresponsione dell'indennizzo automatico di cui all'articolo 90 comma 2.
4. I registri devono contenere, ove organizzati per singolo evento occorso nell'anno di riferimento a, un codice univoco, al fine di attribuire al medesimo evento tutte le informazioni contenute anche in altri supporti informativi, quali:
- registri tenuti per obbligo di legge;
  - registri già previsti dalla regolazione dell'Autorità;
  - registri di esercizio;
  - registri contrattuali;
  - tabulati o archivi informatizzati di eventuale/i sistema/i di telecontrollo;
  - elenchi delle segnalazioni e chiamate telefoniche degli utenti per richieste di pronto intervento (ai sensi della RQSII) o per presentazione di reclami;
  - rapporti di intervento delle squadre operative;
  - cartografia e schemi di rete (per ricostruire l'assetto della rete al momento del verificarsi dell'evento);
  - eventuali altri registri o archivi.
- Laddove applicabile, le informazioni di cui ai registri sopra indicati devono essere riportate anche nei registri organizzati per punto controllato o impianto.
5. Il gestore ha l'obbligo di conservazione, in modo ordinato e accessibile, di tutti i dati registrati nonché dei dati comunicati ai sensi dell'articolo 97 commi 1 e 2 per un periodo di 10 anni, a decorrere dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui la registrazione è effettuata.

#### **Articolo 94 - Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati**

1. Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 95 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui alla presente Carta dei Servizi, il Gestore procede a :
  - a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 91 con le informazioni e i dati richiesti;
  - b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
  - c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.
2. Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto di uno o più registri di cui ai precedenti Articoli 91, 92 e 93.

#### **Articolo 95 - Comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale**

1. Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente.
2. In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare:
  - a) per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione:
    - il numero totale delle richieste di prestazioni;
    - il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nella presente Carta dei Servizi, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui all'articolo 85, comma 1;
    - il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito nella presente Carta dei Servizi, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui articolo 85, comma 1, lettera c);
  - b) per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento di cui all'articolo 27, all'articolo 28 e all'articolo 29:
    - il numero totale di appuntamenti con l'utente finale;
    - il numero totale di appuntamenti con l'utente finale, per i quali il gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'utente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di mancato rispetto di cui all'articolo 85, comma 1;
  - c) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui all'articolo 30 e all'articolo 33, il gestore è tenuto a comunicare il numero di richieste di verifica del misuratore e il numero di richieste di verifica del livello di pressione, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;
  - d) per le prestazioni di cui all'articolo 33, il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione.
3. In relazione al servizio telefonico, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente i seguenti dati:
  - a) il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
  - b) il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS);
  - c) il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);

- d) il livello di servizio telefonico (LS).
4. In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta – reclamo scritto, richiesta scritta di informazione, richiesta scritta di rettifica di fatturazione - per:
- a) reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;
  - b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;
  - c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'articolo 85, comma 1;
  - d) il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'articolo 85, comma 1, lettera c).
5. Il gestore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione, ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.
6. In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di uso e per ogni livello specifico di qualità:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
  - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
7. L'Autorità e l'Ente di governo dell'ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi;
  - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

#### **Articolo 96 - Comunicazione all'Autorità delle informazioni sulla misura di utenza**

1. Entro il 31 marzo di ogni anno il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni (riferite al 31 dicembre dell'anno precedente) di seguito riportate:
- a) il numero di utenze totali;
  - b) il numero di utenze dotate di misuratore;
  - c) il numero di utenze con misuratore accessibile;
  - d) il numero di utenze con misuratore parzialmente accessibile;
  - e) il numero di utenze con misuratore non accessibile;
  - f) il numero di utenze con misuratore funzionante;
  - g) il numero di utenze con dispositivi a bocca tarata;
  - h) per ciascun raggruppamento di consumo di cui all'articolo 44, comma 1:
    - il numero di tentativi di raccolta e fra questi quelli andati a buon fine;
    - il numero di operazioni di raccolta con misura validata;
    - il numero di autoletture dei misuratori e tra queste quelle con misura validata;
    - il numero complessivo di misuratori d'utenza e tra questi il numero di misuratori con età di fabbricazione superiore ai 15 anni.

## **Articolo 97 - Comunicazione all'Ente di governo dell'ambito e all'Autorità dei dati di continuità del servizio di acquedotto**

1. I gestori sono tenuti al monitoraggio dei dati di qualità tecnica necessari alla determinazione degli standard specifici dei dati di continuità del servizio di acquedotto.
2. L'Ente di governo dell'ambito, a completamento delle azioni di verifica e convalida dei dati trasmessi dai gestori, è tenuto a comunicare annualmente all'Autorità, secondo le tempistiche e le modalità da quest'ultima stabilite, i dati di continuità del servizio di acquedotto, in relazione ai valori assunti nell'anno precedente, dandone contestuale comunicazione al gestore, al fine di valutare il rispetto degli obiettivi di continuità del servizio di acquedotto. La comunicazione dei dati è completata dall'invio di una Relazione di accompagnamento esplicativa dei dati di continuità del servizio di acquedotto.
3. In caso di mancata trasmissione da parte dell'Ente di governo dell'ambito entro il termine stabilito, è obbligo del gestore comunicare i propri dati di continuità del servizio di acquedotto direttamente all'Autorità, informando contestualmente il soggetto competente.
4. Nel caso in cui i gestori non forniscano le informazioni previste, gli Enti di governo dell'ambito ne danno prontamente comunicazione all'Autorità, per i seguiti previsti dalla normativa vigente.

## **Articolo 98 - Informazioni e consulenza all'utente finale**

1. Il Gestore assicura una continua e completa informazione all'Utenza in relazione ai servizi offerti, con particolare riferimento a:
  - aspetti normativi, contrattuali, fiscali e tariffari;
  - le condizioni generali e particolari che regolano il rapporto di fornitura (sistemi di lettura dei contatori, tariffe applicate e la loro composizione, modalità di fatturazione);
  - modalità di accesso e fruizione dei servizi (giorni/orari di apertura, documentazione richiesta);
  - modalità di inoltro di reclami e richieste informative;
  - procedure ed iniziative aziendali di pertinenza ed interesse dell'utenza;
  - programmi aziendali e stato di attuazione dei principali progetti dell'azienda;
  - standard qualitativi e loro variazioni;
  - risultati di indagini sulla soddisfazione degli utenti in merito ai servizi erogati.
2. L'informazione viene garantita attraverso i seguenti strumenti:
  - l'Ufficio Clienti, presso gli sportelli aziendali e per via telefonica;
  - la Carta dei Servizi, contenente gli impegni assunti dal Gestore nella fornitura dei propri servizi;
  - Il Regolamento d'Utenza, disciplinante le condizioni economiche, tecniche e contrattuali alla cui osservanza il gestore è tenuto nell'erogazione del servizio;
  - Allegati (fogli informativi) da inserire in bolletta, al fine di rendere noti all'utenza comunicazioni dell'AEEGSI, avvisi del Gestore in ordine a modifiche, variazioni e procedure inerenti al rapporto contrattuale; in particolare, entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.
  - comunicati stampa o altre modalità analoghe per informazioni a carattere d'urgenza;
  - utilizzo dei mezzi di comunicazione (quotidiani, TV, radio, ecc.);
  - campagne promozionali e materiale informativo;
  - campagne informative ed educative presso istituti scolastici di diversi livelli, sui temi del ciclo dell'acqua e della tutela idrica ed ambientale;
  - sito internet del Gestore tramite il quale reperire informazioni sulle principali caratteristiche dell'acqua erogata da Padania Acque in base al punto di fornitura (comune di residenza).

3. Il Gestore offre ai propri Utenti un servizio di consulenza gratuito a richiesta, anche telefonica, sui seguenti argomenti:

- ottimizzazione tariffaria dei servizi gestiti dall'azienda;
- risparmio idrico;

Il Gestore è disponibile ad effettuare un servizio di consulenza a pagamento riguardo a:

- controllo degli impianti degli Utenti e loro razionale utilizzo;
- analisi di controllo delle acque prelevate da pozzi privati, acque di scarico od utilizzate in processi industriali.

## **Titolo XIV**

### **VERIFICA DEI DATI**

#### **Articolo 99 - Ambito di applicazione**

1. Il presente Titolo definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità contrattuale comunicati dai gestori all'Autorità in attuazione di quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi.
2. L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dal presente Titolo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai gestori ai fini del rispetto delle disposizioni della presente Carta dei Servizi.
3. È fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti del Gestore per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dalla presente Carta dei Servizi, sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma e dei controlli effettuati con la metodologia definita dal presente Titolo.

#### **Articolo 100 - Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità contrattuale**

1. Il controllo dei dati di qualità contrattuale riguarda per i gestori del SII tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale ai sensi della presente Carta dei Servizi.
2. L'Autorità comunica al gestore, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità contrattuale con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi. Nella comunicazione vengono indicati:
  - a) l'oggetto del controllo;
  - b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità contrattuale; l'anno non può comunque essere anteriore al 2017;
  - c) per quali ATO viene effettuato il controllo dei dati di qualità, se il gestore fornisce il servizio su più ATO.
3. Il gestore entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al precedente comma 2, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità contrattuale.
4. In sede di controllo, il gestore fornisce su supporto elettronico per le prestazioni di qualità contrattuale oggetto del controllo, un elenco contenente:
  - a) per ogni richiesta telefonica di pronto intervento di cui all'articolo 35, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati nella Tabella 3 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015;
  - b) per ogni richiesta di prestazione diversa da quelle di cui alla precedente lettera a), i campi indicati nella Tabella 4 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015;
  - c) per ogni reclamo o richiesta scritta di informazioni o di rettifica di fatturazione per cui l'obbligo di dar seguito al reclamo o alla richiesta medesima è decaduto prima dei termini di cui all'Articolo 80 e all'Articolo 81, in aggiunta ai campi indicati nella Tabella 4 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015, un campo in cui riportare la data e il motivo del venir meno dell'obbligo.

Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità contrattuale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione delle relative prestazioni di qualità contrattuale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di prestazioni di qualità contrattuale da sottoporre al controllo dei dati di qualità contrattuale.

5. Il gestore che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma 4 entro un tempo massimo fissato in 4 ore dall'avvio delle attività ispettive, comunica all'Autorità, entro 15 giorni solari dalla data di completamento del controllo, le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.
6. Il numero delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, riportate negli elenchi di cui al precedente comma 4, deve essere coerente con i relativi dati comunicati dal gestore all'Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze il gestore dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'articolo 109 sarà il più elevato tra quello comunicato dal gestore all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

#### **Articolo 101 - Validazione dei dati**

1. Nella Tabella 5 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 sono indicati gli elementi, per le diverse tipologie di prestazioni di qualità contrattuale, in assenza dei quali la prestazione esaminata viene classificata non valida.
2. Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma 1 non riportino il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità contrattuale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal gestore, le relative prestazioni vengono classificate non valide. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal gestore è fatta salva la facoltà per il gestore di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice di rintracciabilità riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della prestazione di qualità contrattuale.

#### **Articolo 102 - Criteri di conformità dei dati validi**

1. Ogni prestazione di qualità contrattuale classificata come valida secondo quanto disposto dall'articolo 101, comma 1, viene sottoposta a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:
  - a) corrispondenza;
  - b) completezza (solo per le tipologie di prestazioni di cui all'articolo 104, comma 1);
  - c) correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'articolo 85, comma 1, lettera c));
  - d) documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'articolo 85, comma 1, lettere a) e b));
  - e) esattezza del calcolo delle tempistiche (solo se la prestazione è effettuata entro il tempo indicato dallo standard).
2. La prestazione di qualità contrattuale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificata come non conforme.

#### **Articolo 103 - Verifica di corrispondenza**

1. La verifica di corrispondenza accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dal gestore di cui all'articolo 100, comma 4 e i documenti operativi di riscontro ad esclusione del campo "tempo effettivo rilevato" oggetto della sola verifica di cui all'articolo 107.

#### **Articolo 104 - Verifica di completezza**

1. Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di allacci e lavori, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni e di rettifica di fatturazione.
2. La verifica di completezza accerta:
  - a) per la richiesta di preventivo per l'esecuzione di allacci e lavori esaminata, la completezza delle informazioni fornite agli utenti previste dagli articoli 8 e 23; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dai medesimi articoli 8 e 23;
  - b) per i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni e di rettifica di fatturazione, la completezza dei dati forniti all'utente finale nella risposta motivata scritta previsti dagli articoli 62 e 68; la verifica non ha esito positivo qualora la risposta motivata scritta risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dagli articoli 62 e 68.

#### **Articolo 105 - Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico**

1. Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica alle prestazioni di qualità contrattuale soggette a livelli specifici di cui all'articolo 81 o definiti dall'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore del SII, secondo quanto disposto dall'articolo 83.
2. La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, accerta che il gestore abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico all'utente finale, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:
  - a) importo corrisposto all'utente finale diverso da quello previsto dall'articolo 88, comma 1, solo se a svantaggio dell'utente finale;
  - b) importo pagato all'utente finale non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'Articolo 88, comma 3;
  - c) importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 90, comma 2.

#### **Articolo 106 - Verifica di documentabilità delle cause**

1. Il criterio di documentabilità delle cause si applica alle prestazioni di qualità contrattuale, soggette a standard specifico di qualità di cui all'articolo 81 o soggette a standard generale di cui all'articolo 82 ovvero a standard definiti dall'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore del SII secondo quanto disposto dall'articolo 83.
2. La verifica di documentabilità delle cause accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, che il gestore abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'articolo 85, comma 1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:
  - a) per le cause indicate dall'articolo 85, comma 1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
  - b) per le cause indicate dall'articolo 85, comma 1, lettera b), in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il richiedente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

#### **Articolo 107 - Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione**

1. Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica alle prestazioni di qualità contrattuale, soggette a standard specifico di qualità di cui all'articolo 81 o soggette a standard generale di cui all'articolo 82 ovvero a standard definiti dall'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore del SII secondo quanto disposto dall'articolo 83.

2. La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dal gestore di cui all'articolo 100, comma 4 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.
3. Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la prestazione di qualità contrattuale esaminata viene classificata come non conforme.
4. Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità contrattuale evidenzia un mancato rispetto del relativo standard specifico di qualità di cui all'articolo 81 o dello standard generale di cui all'articolo 82, ovvero degli standard definiti dall'Ente di governo dell'ambito anche su proposta del gestore del SII, secondo quanto disposto dall'articolo 83, la prestazione di qualità contrattuale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a standard specifico, il gestore provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico secondo quanto previsto dall'articolo 88 e dall'articolo 90.

#### **Articolo 108 - Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato**

1. Al termine di ogni controllo dei dati di qualità contrattuale presso il gestore, tra le prestazioni di qualità contrattuale esaminate sono individuate, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 101 e dall'articolo 102:
  - a)  $n_1$  prestazioni di qualità contrattuale non valide;
  - b)  $n_2$  prestazioni di qualità contrattuale non conformi.
2. A partire da  $n_1$  o da  $n_2$  di cui al precedente comma, dalla dimensione  $n$  del campione e dalla dimensione  $N$  della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero delle prestazioni di qualità contrattuale non valide e il numero delle prestazioni di qualità contrattuale non conformi per la popolazione di riferimento:
  - a)  $N_1$  numero delle prestazioni di qualità contrattuale non valide;
  - b)  $N_2$  numero delle prestazioni di qualità contrattuale non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima  $N_1$  e  $N_2$  per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello  $1-\alpha$  pari al 95%. Lo stimatore  $N_i$  è determinato dalla formula seguente:

$$N_i = \min\{M \in [0, N] : P_M(X \geq n_i) > 0,05\}$$

dove  $X$  è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri  $N, M, n$ .

Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

#### **Articolo 109 - Penalità per le prestazioni di qualità contrattuale stimate non valide e non conformi**

1. Per ciascuno degli  $N_1$  e degli  $N_2$  determinati con la metodologia di cui all'articolo 108, comma 2, il gestore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:
  - a) per ogni  $N_1$ , una penalità unitaria pari a euro ottocento (800);
  - b) per ogni  $N_2$ , una penalità unitaria pari a euro trecento (300).
2. Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore, sono definite le seguenti franchigie:
  - a) per  $N_1$ , una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità contrattuale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;
  - b) per  $N_2$ , una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità contrattuale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di  $N_1$ .

3. L'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 1, moltiplicate per i corrispondenti  $N_1$  ed  $N_2$ , determinati con la metodologia di cui all'articolo 108, comma 2, e diminuiti delle franchigie di cui al presente articolo 109, comma 2.
4. Qualora il gestore intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, lo stesso, entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 3, alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il gestore non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro mille (1.000). Il gestore comunica all'Autorità entro i venti (20) giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.
5. Qualora il gestore non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, ne informa l'Autorità entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso il gestore:
  - a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i centottanta (180) giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi in relazione all'ATO per il quale è stato effettuato il controllo dei dati di qualità contrattuale;
  - b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma 4.L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di tre (3) giorni lavorativi.

#### **Articolo 110 - Penalità per prestazioni di qualità contrattuale riscontrate non valide o non conformi**

1. Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'articolo 109, comma 5, siano riscontrate prestazioni di qualità contrattuale classificate come non valide e/o non conformi in base a quanto disposto dall'articolo 101 e dall'articolo 102, il gestore è tenuto al pagamento delle penalità unitarie definite dall'articolo 109, comma 1.
2. Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore si tiene conto delle franchigie definite dall'articolo 109, comma 2.
3. L'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui all'articolo 109, comma 1, moltiplicate per i corrispondenti numeri di prestazioni di qualità contrattuale riscontrate in esito all'ulteriore controllo di cui all'articolo 109, comma 5 e classificate come non valide o non conformi, tenuto conto delle franchigie di cui all'articolo 109, comma 2, con arrotondamento al numero intero superiore. Il gestore non è tenuto al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo della penalità sia inferiore a euro mille (1.000).
4. Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma 3, il gestore è tenuto al pagamento della penalità complessiva alla Cassa entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo di cui all'articolo 109, comma 5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il gestore comunica all'Autorità entro i venti (20) giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

**RECLAMO PRESENTATO DA**

<b>Nome e Cognome/ Ragione Sociale Intestatario fornitura:</b>		<b>Codice Cliente:</b>	
<b>Indirizzo recapito:</b>	<b>Via Comune</b>	<b>n. CAP</b>	
<b>Indirizzo di fornitura:</b>	<b>Via Comune</b>	<b>n. CAP</b>	
<b>Telefono:</b>		<b>Fax:</b>	
<b>E-Mail:</b>			

DATA IN CUI SI E' VERIFICATO IL PROBLEMA (giorno/mese/anno):  /  /

PRECISARE SE IL PROBLEMA SI E' PRESENTATO PER LA PRIMA VOLTA:  SI  NO\*

(\*Precisare il motivo che ha determinato la mancata risoluzione del problema e il referente della pratica

PRECISARE IL SERVIZIO: ACQUA  FOGNATURA  DEPURAZIONE

**PROBLEMA RICONTRATO**

**Nota:** Il contenuto del reclamo, in conformità alle prescrizioni di cui alla delibera n. 655/2015 dell'AEEGSI ed alla Carta del S.I.I. del Gestore, deve essere inerente a difformità tra il servizio erogato e la disciplina contrattuale (proposta contrattuale cui l'utente ha aderito, contratto di fornitura - regolamento d'Utenza) o legale dello stesso (leggi vigenti in materia, provvedimenti amministrativi) od attinente ad ogni altro aspetto relativo al rapporto tra Gestore ed Utente, ad eccezione delle richieste di rifatturazione, atte ad evidenziare la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito ad uno o più servizi del S.I.I..

L'elencazione di cui sotto è a titolo esemplificativo.

**A. Difformità/disservizio in fase precontrattuale inerenti a:**

- a-  Informazioni fornite dal Gestore
- b-  Uguaglianza ed imparzialità di trattamento
- c-  Cortesia e trasparenza
- d-  Preventivi allacciamento (idrico, fognario)
- e-  Preventivi analisi di laboratorio (qualità dell'acqua oltre il punto di consegna)
- f-  Altro  
(specificare).....

**B. Difformità/disservizio in fase contrattuale inerenti a:**

- a-  Comportamento
- b-  Appuntamenti concordati
- c-  Lavori di allacciamento (idrico e fognario)
- d-  Posa contatore
- e-  Spostamento contatore  
(Specificare per "c" e "d":  
Lavori individuali  Lavori condominiali
- f-  Letture misuratori
- g-  Verifica contatore/pressione (modalità e tempistiche)\*
- h-  Periodicità fatturazione
- i-  Autolettura (ad es., difformità tra autolettura e volume fatturato – consumo effettivo)\*\*
- j-  Pagamento bollette
- k-  Solleciti di pagamento

- l-  Rateizzazioni
- m-  Rimborsi
- n-  Pratiche contrattuali (voltura, subentro, riattivazione, disdetta)
- o-  Deposito cauzionale (versamento e restituzione)
- p-  Mancata o inesatta rettifica di fatturazione
- q-  Procedura di sospensione della fornitura per morosità
- r-  Preavviso di sospensione della fornitura (tempiste e modalità)
- s-  Servizio di pronto intervento
- t-  Attesa telefonica/sportelli
- u-  Qualità dell'acqua
- v-  Indennizzi
- w-  Richiesta risarcimento danni
- x-  Altro aspetto inerente al rapporto tra Gestore ed Utente  
(specificare).....

\*Le verifiche suddette devono essere richieste al Gestore con le modalità di cui agli artt. 29 e 32 della Carta dei Servizi.

\*\*L'autolettura deve essere trasmessa al Gestore con le modalità di cui all'art. 44 della Carta dei Servizi.

**MOTIVAZIONE DEL RECLAMO**

**Nota:** Indicare, se possibile, le disposizioni normative, regolamentari o contrattuali violate dal Gestore in relazione al servizio erogato.

---

---

---

**DOCUMENTAZIONE GIUSTIFICATIVA**  
**(allegare, se possibile, al presente modulo copia dei documenti giustificativi in possesso)**

---

---

---

Luogo e data .....

Firma.....

*Ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo.*

Data.....

Firma.....

**MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO**

Il presente modulo può essere consegnato presso gli sportelli aziendali od inviato, tramite posta, a Padania Acque SpA – Via del Macello, 14 – 26100 Cremona, nonché trasmesso all'indirizzo di posta certificata: [reclami@pec.padania-acque.it](mailto:reclami@pec.padania-acque.it)

**PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCONTRO**

Il reclamo sarà trasmesso all'ufficio competente che esamina la richiesta con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa competente in base alla natura della problematica segnalata.

Padania Acque SpA è tenuta a rispondere per iscritto a ciascun reclamo (scritto), nel rispetto degli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi (rinvenibile presso gli sportelli aziendali o tramite il sito [www.padania-acque.it](http://www.padania-acque.it)).

Il Gestore provvederà ad indicare nella risposta il nominativo del soggetto incaricato e del referente organizzativo cui chiedere eventuali ulteriori chiarimenti, le valutazioni in merito alle lamentate non conformità del servizio, le informazioni contrattuali atte alla definizione del reclamo e la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive, qualora le ragioni addotte dall'utente risultino fondate.

Il Gestore è tenuto a rispondere **entro 30 giorni (lavorativi)**, intercorrenti tra la data di ricevimento del reclamo scritto e la data di invio della risposta motivata, ferme restando le specifiche di cui alla Carta dei Servizi.

**PROTOCOLLO DI INTESA  
TRA**

PADANIA ACQUE S.P.A., con sede legale in Cremona (CR), via Del Macello n. 14, in persona dell'Amministratore Delegato e Vice Presidente, sig. Alessandro Lanfranchi;

E

FEDERCONSUMATORI CREMONA, con sede legale in Cremona, via Mantova n. 25, in persona del Delegato Francesco Zilioli;

E

ADICONSUM CREMONA, con sede legale in Cremona, via Dante 121, in persona del Consigliere Delegato Giuseppe Demaria;

Premesso che:

- Padania Acque S.p.A. è il soggetto affidatario, ai sensi dell'art. 74, lettera r, del D.lgs. n. 152/06, del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione; di seguito, per brevità, "S.I.I.") nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Cremona;
- L'attività di Padania Acque S.p.A., nell'interesse dell'utenza, è costantemente orientata al miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, nonché al rispetto degli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi;
- La conciliazione paritetica rappresenta nell'ambito della ADR (Alternative Dispute Resolution) un valido strumento per la risoluzione delle controversie e per fornire una adeguata ed efficace tutela dei diritti dei cittadini consumatori;
- Padania Acque S.p.A. riconosce il ruolo delle associazioni dei consumatori nella rappresentanza degli interessi e nella promozione della tutela dei consumatori, nonché il loro contributo a stimolare una concorrenza basata sul rispetto dei diritti dei consumatori e sulla qualità dei servizi resi;
- Padania Acque S.p.A., pertanto, intende caratterizzare l'erogazione dei servizi destinati ai consumatori con la previsione della possibilità di ricorso alla conciliazione paritetica delle controversie, aderendo agli orientamenti della normativa di settore.

Tutto ciò premesso, le Associazione dei Consumatori di cui sopra e Padania Acque S.p.A, di seguito congiuntamente indicate come "Parti", convengono quanto segue:

**Art. 1.** Con il presente Protocollo le Parti intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra il Gestore del S.I.I. e gli utenti del servizio predetto che abbiano aderito ad una delle associazione sottoscrittrici. In particolare la conciliazione paritetica potrà essere attivata per le tipologie di controversia di cui al Regolamento di conciliazione paritetica allegato alla presente.

**Art. 2.** Le modalità di svolgimento della procedura di conciliazione paritetica sono definite nell'allegato Regolamento. La procedura si caratterizza per semplicità di accesso e di svolgimento, riservatezza dei dati e della soluzione conciliativa, nonché per la gratuità per l'utente. La conciliazione con esito positivo dovrà comportare la redazione di apposito verbale avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del c.c. .

Prot. N°: PAD/U/2016/0006250  
Data Prot.: 10/06/2016 15:40:28

**Art. 3.** Le Parti si impegnano altresì a fornire un'ampia informativa all'utenza, ciascuna tramite i canali di propria competenza, in merito all'esistenza della procedura di conciliazione ed alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.

**Art. 4.** Padania Acque S.p.A. si impegna a far inserire nella documentazione contrattuale, le informazioni relative alla conciliazione paritetica.

**Art. 5.** Le Parti si riconoscono la facoltà di menzionare la rispettiva partecipazione e la sottoscrizione del presente Protocollo e dell'annesso Regolamento al fine di accedere a specifici bandi di istituzioni od enti nazionali o europei diretti a promuovere lo sviluppo delle conciliazioni presso imprese, cittadini e pubblica amministrazione. Le Parti si impegnano a consentire la massima trasparenza reciproca riguardo l'utilizzo dei fondi e dei finanziamenti in tal modo ottenuti.

**Art. 6.** Padania Acque S.p.A. si impegna a valutare eventuali successive istanze di adesione al presente Protocollo da parte di altre associazioni di consumatori.

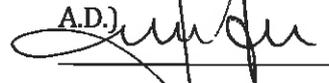
**Art. 7.** Il presente protocollo d'intesa, unitamente al regolamento di conciliazione paritetica, entrerà in vigore il 1 aprile 2017; lo stesso costituisce parte integrante della Carta dei Servizi.

Padania Acque S.p.A. si impegna, a far data dalla sottoscrizione del presente protocollo, ancorché la vigenza dello stesso decorra dalla data di cui al precedente comma, ad aderire alle istanze di conciliazione promosse dalle associazioni sottoscrittrici al fine di dirimere bonariamente un'insorta controversia, inerente alle materie di cui all'art. 1, comma 2, del regolamento di conciliazione paritetica; la procedura conciliativa, da attivarsi a seguito di un reclamo scritto di cui all'art. 3, comma 3 del medesimo, prevede la disamina delle problematiche mediante un tavolo di confronto con l'associazione cui l'utente aderisce, senza le formalità e i vincoli prescritti dal regolamento di conciliazione, ferma restando l'osservanza delle prescrizioni degli articoli succitati (artt. 1, comma 2, e 3, comma 3).

**Art. 8.** Le parti si impegnano a verificare la funzionalità del Protocollo e del Regolamento decorsi sei mesi dall'entrata in vigore, al fine di poter apportare eventuali modifiche migliorative.

Cremona, li 10.06.16

Padania Acque S.p.A.  
(Vice Presidente ed  
A.D.)



Federconsumatori  
Cremona  
(Delegato)



Adi-consum Cremona  
(Consigliere Delegato)



**REGOLAMENTO DI  
CONCILIAZIONE PARITETICA**

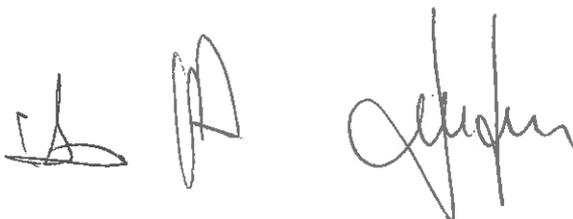
**ARTICOLO 1. NATURA ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

1. Il presente Regolamento, che attua il Protocollo d'Intesa sottoscritto in data 10.06.2016 da Padania Acque S.p.A (Gestore del S.I.I.) con Federconsumatori Cremona e Adiconsum Cremona e del quale costituisce un allegato, disciplina la procedura di conciliazione paritetica istituita per la risoluzione stragiudiziale di talune delle controversie che dovessero insorgere tra utenti aderenti alle predette associazioni, od altro soggetto ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 del predetto Protocollo, e Padania Acque S.p.A., in relazione ai rapporti di fornitura inerenti il Servizio Idrico Integrato e che non siano state positivamente risolte in sede di reclamo, con le procedure e le modalità di cui alla Carta dei Servizi adottata dal Gestore.
2. La procedura di conciliazione ha carattere facoltativo e potrà essere attivata per le controversie che abbiano ad oggetto:
  - problematiche relative al perfezionamento del contratto di somministrazione (voltura, subentro, riattivazione);
  - ricostruzione dei consumi, in seguito a malfunzionamento del contatore, accertato ai sensi del Regolamento d'Utenza e della Carta dei Servizi;
  - addebiti di importi anomali rispetto alla media dei consumi storici riferibili all'utenza;
  - mancata accettazione delle risultanze della verifica metrologia del contatore effettuata ai sensi del Regolamento d'Utenza e della Carta dei Servizi;
  - applicazione della normativa agevolativa relativa alle perdite occulte di cui al Regolamento d'Utenza;
  - sospensione del servizio per morosità, riattivazione del servizio a seguito di disattivazione per morosità;
  - contenziosi a fronte di richieste di risarcimento danni determinati da inadempienze contrattuali;
  - mancato indennizzo per inosservanza degli standard specifici di cui alla Carta dei Servizi.

L'elenco delle fattispecie di cui sopra ha carattere tassativo.

**ARTICOLO 2. UFFICIO DI CONCILIAZIONE**

1. Presso Padania Acque S.p.A. è istituito l'Ufficio di Conciliazione al quale fanno capo le attività disciplinate dal presente Regolamento, compresa la segreteria di conciliazione.
2. L'Ufficio di Conciliazione è costituito da soggetti autorizzati dai sottoscrittori del Protocollo d'Intesa a svolgere il ruolo di conciliatore.

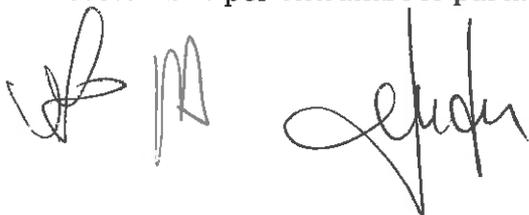


### ARTICOLO 3. AVVIO DELLA PROCEDURA

1. L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito; essa può essere avviata mediante presentazione presso gli sportelli aziendali o trasmissione a mezzo fax, posta certificata, o raccomandata della Domanda di Conciliazione, allegata alla presente, redatta su apposito modulo predisposto da Padania Acque S.p.A. e reso disponibile sul sito internet aziendale.
2. La Domanda di Conciliazione deve essere presentata dall'Associazione di consumatori che abbia ricevuto dall'utente aderente esplicito mandato scritto, incluso nella Domanda medesima, a rappresentarla nella procedura di conciliazione.
3. La procedura può essere avviata unicamente ove sia stata preceduta dalla presentazione di un reclamo, il quale non abbia avuto risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi o che abbia avuto un riscontro non ritenuto soddisfacente dall'utente.
4. La Domanda di Conciliazione deve essere inoltrata, con le modalità di cui al comma 1, all'Ufficio di Conciliazione di Padania Acque S.p.A. entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione da parte dell'utente della insoddisfacente risposta al reclamo o dalla mancata risposta nei termini previsti.
5. Ricevuta la Domanda di Conciliazione l'Ufficio di Conciliazione, nel più breve tempo possibile, identifica il conciliatore che rappresenterà Padania Acque S.p.A. Qualora la Domanda di Conciliazione risulti improcedibile sulla base del Protocollo di Intesa o del presente Regolamento, l'Ufficio suddetto ne darà tempestiva informazione all'Associazione indicata nella Domanda stessa.
6. Allorché l'istanza di conciliazione risulti procedibile, il conciliatore nominato da Padania Acque S.p.A. prenderà sollecitamente contatto con l'Associazione dei Consumatori designata nella domanda, invitandola a nominare il proprio conciliatore, con il quale sarà fissato l'incontro di conciliazione, che dovrà tenersi entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della Domanda, o entro il diverso termine stabilito concordemente dai due conciliatori, diversamente la procedura si considera estinta.

### ARTICOLO 4. LA COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE

1. La commissione di conciliazione è costituita da due conciliatori, nominati con le modalità di cui all'articolo precedente. La commissione svolge un ruolo di mediazione al fine di dirimere l'insorta controversia.
2. L'incarico di conciliatore è a tempo indeterminato, salvo rinuncia o revoca del mandato.
3. I conciliatori **devono** comportarsi in maniera imparziale e neutrale al fine di favorire, quanto più possibile, il raggiungimento di un compromesso sostenibile per entrambe le parti.

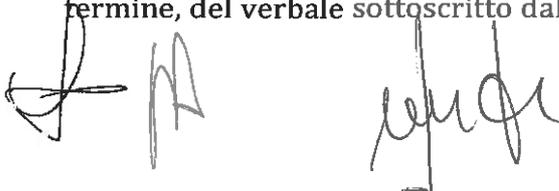


## ARTICOLO 5. INCONTRO DI CONCILIAZIONE

1. La sede dell'incontro di conciliazione è stabilita dai due conciliatori all'atto della fissazione del medesimo, corrispondendo, di regola, alla sede legale di Padania Acque S.p.A.. Previo accordo dei due conciliatori, l'incontro di conciliazione potrà svolgersi anche con modalità di telecomunicazione e senza necessità di compresenza fisica.
2. La Commissione di Conciliazione conduce l'incontro senza formalità di procedura. Ove ritenuto unanimemente necessario, posta l'eventuale complessità della controversia, la Commissione di Conciliazione individua un consulente tecnico, che possa coadiuvarla nello svolgimento del proprio ruolo, con oneri a carico di Padania Acque S.p.A.; in alternativa i conciliatori, previo accordo, potranno entrambi avvalersi di un proprio consulente tecnico, senza imputare l'una all'altra alcun onere. La Commissione, qualora strettamente necessario, può fissare eventuali incontri di conciliazione successivi.
3. Resta inteso che durante la procedura di conciliazione - purché la Domanda di Conciliazione sia procedibile, ai sensi del Protocollo di Intesa e del presente Regolamento - sono sospese le azioni di Padania Acque S.p.A. volte al recupero del credito eventualmente oggetto di conciliazione. Questa disposizione si applica anche nel periodo di 30 giorni, decorrenti dalla ricezione da parte dell'utente della insoddisfacente risposta al reclamo, previsto dall'art. 3 del presente Regolamento per l'avvio della procedura.

## ARTICOLO 6. ESITO DELLA CONCILIAZIONE

1. La procedura di conciliazione deve concludersi entro sessanta giorni dalla ricezione della Domanda da parte dell'Ufficio di Conciliazione, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.
2. Qualora l'Associazione dei Consumatori abbia ricevuto - nell'ambito della Domanda di Conciliazione - anche il mandato a transigere, le conclusioni raggiunte saranno formalizzate in un verbale di mancata o avvenuta conciliazione. Tale verbale sarà scambiato a mezzo fax o posta certificata (in formato PDF), entro il termine di dieci giorni dall'ultimo incontro di conciliazione, fatto salvo in ogni caso il rispetto del termine di cui al primo comma del presente articolo.
3. Qualora invece l'Associazione dei Consumatori non abbia ricevuto - nell'ambito della Domanda di Conciliazione il mandato a transigere da parte dell'utente, il consenso esplicito di quest'ultimo dovrà essere acquisito, mediante sottoscrizione del verbale proposto dalla Commissione, a cura del conciliatore designato dall'Associazione, ed il verbale di avvenuta conciliazione così formato dovrà essere trasmesso dal medesimo conciliatore al conciliatore di Padania Acque S.p.A. entro il termine di dieci giorni dall'ultimo incontro di conciliazione, fatto salvo il rispetto del termine di cui al primo comma del presente articolo.
4. In caso di mancata trasmissione a Padania Acque S.p.A., entro il predetto termine, del verbale sottoscritto dall'utente che non ha conferito mandato



a transigere nell'ambito della Domanda di Conciliazione, il verbale proposto dalla Commissione si intenderà non accettato dall'utente medesimo e pertanto equivalente ad un verbale di mancata conciliazione.

5. Il verbale di mancata conciliazione non avrà alcun effetto preclusivo nei confronti di eventuali ulteriori azioni giudiziali e stragiudiziali da parte dell'utente o di Padania Acque S.p.A.
6. Il verbale di avvenuta conciliazione ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del Codice Civile.

#### **ARTICOLO 7. RISERVATEZZA DELLA PROCEDURA**

1. L'intera procedura di conciliazione è soggetta a riservatezza e pertanto le parti, i conciliatori e tutti coloro che intervengono nella procedura non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese durante il corso della procedura né l'esito della medesima.
2. Le parti non possono utilizzare nel corso di eventuali successivi procedimenti giurisdizionali promossi dalle medesime e sulla medesima questione le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura di conciliazione.

#### **ARTICOLO 8. PERIODO DI SPERIMENTAZIONE**

1. L'attivazione della procedura di conciliazione sarà preceduta da una fase di sperimentazione pari a mesi 6 mesi, decorrenti dall'entrata in vigore di cui all'art. 7 del Protocollo d'Intesa.
2. Potranno accedere alla procedura di conciliazione i soli utenti aderenti alle Associazioni di cui al Protocollo d'Intesa o alle associazioni con le quali Padania Acque S.p.A. abbia successivamente sottoscritto un accordo ai sensi dell'art. 6 del medesimo. Terminato il periodo di sperimentazione, le Parti si riservano di verificare l'efficacia della procedura e di concordare eventuali modifiche alla stessa e al Regolamento di Conciliazione.



## Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione 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 preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione 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 esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto 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 disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	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 preventivazione 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 preventivazione 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	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			parte del gestore	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
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 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 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 l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	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 consumi ≤ 100mc		N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
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 per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
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	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	
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 <i>call center</i> 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 l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
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

## Tabella riassuntiva degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

Indicatore	Definizione	Livello specifico	Indennizzo
Indicatore S1 Durata massima della singola sospensione programmata	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	24 ore	30 euro
Indicatore S2 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	48 ore	30 euro
Indicatore S3 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	48 ore	30 euro