HERAcquaModena s.r.l.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ATO 4 MO

(Luglio 2025)

SOMMARIO

TITOLO I INTRODUZIONE 4
1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ TEMPORALE 5
TITOLO II – PRINCIPI GENERALI 5
2.1 EGUAGLIANZA 5
2.2 IMPARZIALITÀ 6
2.3 PARTECIPAZIONE 6
2.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA 6
2.5 CORTESIA 6
2.6 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI 6
2.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 6
2.8 QUALITÀ E TUTELA DELL'AMBIENTE 6
2.9 PRIVACY 7
2.10 ACCESSO UNIVERSALE ALL'ACQUA 7
TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI 7
3.0 LIVELLI TECNICI MINIMI (STANDARD) DI FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO 8
SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI 9
3.1 GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI 9
3.2 PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI FISICI 9
3.3 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI 9
3.4 AREA CLIENTI SITO E AREA RISERVATA 9
3.5 SERVIZIO INFORMAZIONI E SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E PER CORRISPONDENZA 10
3.6 TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO 10
3.7 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE 10
3.8 INFORMAZIONE AGLI UTENTI 11
3.9 RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI 11
3.10 PROCEDURE DI RECLAMO 12
3.11 RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI 12
3.12 MODALITÀ DI RICORSO 13
3.13 CONCILIAZIONE PARITETICA 13
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 14
4.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE 14
4.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA 15
4.3 TEMPO PER L'ATTIVAZIONE, LA RIATTIVAZIONE E IL SUBENTRO DELLA FORNITURA 16
4.4 REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ 16
4.4.1 PROCEDURA AMMINISTRATIVA PER LA RISOLUZIONE DELLA MOROSITÀ 16
4.4.2 PROCEDURA OPERATIVA PER LA LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA 18
4.4.3 ATTIVAZIONE DI UN NUOVO PUNTO DI FORNITURA SU RICHIESTA DI UN UTENTE MOROSO O SUBENTRO/VOLTURA SU PUNTO DI CONSEGNA O DI SCARICO DI

PRECEDENTE UTENZA MOROSA 19
4.4.4 RIATTIVAZIONE IN PRESENZA DI MOROSITÀ 19
4.4.5 INDENNIZZI LEGATI AL PROCESSO DI GESTIONE DELLA MOROSITÀ 20
4.5 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA 20
4.6 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE 21
4.7 VERIFICA TECNICA DEI MISURATORI 21
4.8 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE 22
4.9 APPUNTAMENTI CONCORDATI 23
4.10 PRONTO INTERVENTO 24
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE 25
5.1 SERVIZIO DI MISURA DEI CONSUMI, FATTURAZIONE ED INFORMAZIONE DEI CONSUMI ANOMALI 25
5.2 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA 27
5.3 FATTURAZIONE 27
5.4 ONERI DI SPEDIZIONE 28
5.5 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO 28
5.6 INTERESSI DI MORA 29
5.7 RETTIFICA DI FATTURAZIONE 29
5.8 DEPOSITO CAUZIONALE 30
5.9 PERDITE OCCULTE: TUTELE MINIME E FONDO FUGHE 31
5.10 BONUS SOCIALE IDRICO 31
SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO 32
6.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO 32
6.2 DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA 32
6.3 TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI 32
6.4 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE 32
6.5 CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITÀ DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA 32
SEZIONE V – INDENNIZZI AUTOMATICI 33
7.1 INDENNIZZI AUTOMATICI 33
ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI 35
ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI 39
ALLEGATO 3_GLOSSARIO 40
ALLEGATO 4_INDIRIZZI UTILI 46

TITOLO I INTRODUZIONE

Il **Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza (svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale, in modo continuo e diffuso), efficacia ed economicità (realizzazione e manutenzione di impianti e reti, con contenimento dei costi e miglioramento del servizio reso in chiave sociale e ambientale), nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie (con particolare riferimento al risparmio idrico, al miglioramento della qualità dell'acqua, alla primazia dei consumi umani sugli altri usi e al rispetto dell'ambiente).

L'attività di regolamentazione viene svolta, secondo quanto stabilito all'art. 10 c. 11 e seguenti del DL 70/2011, dall' Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**AEEGSI**), dal 1 gennaio 2018 Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), nel seguito indicata come Autorità che, al fine di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 in tema di gestione delle risorse idriche e di organizzazione del servizio idrico, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse degli utenti, alla regolare determinazione e adeguamento delle tariffe, nonché alla promozione dell'efficienza, dell' economicità e della trasparenza, definisce gli indirizzi generali ed il quadro di riferimento per tutte le attività di gestione del servizio idrico.

Nella regione Emilia-Romagna come sistema di regolazione e di organizzazione territoriale per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato è stato individuato, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, un unico Ambito territoriale ottimale comprendente l'intero territorio regionale, riattribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (**ATERSIR**).

L'azienda **HERAcquaModena s.r.l.**, di seguito "Società Erogatrice" o "Gestore", in quanto affidataria della gestione del servizio idrico integrato in 164 Comuni (di cui 161 nella regione Emilia-Romagna e 3 nella regione Toscana), provvede alla gestione integrata delle risorse idriche in conformità alle Convenzioni di affidamento e relativi Disciplinari Tecnici.

I dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore sono disponibili sul sito internet www.heracquamodena.it

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito "**Carta**", costituisce parte integrante del contratto di utenza e rappresenta il documento in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.

La presente Carta è adottata dal Gestore tenuto anche conto dello schema redatto dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR) nelle Linee guida per la redazione della Carta del servizio idrico integrato, in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007, nonché alle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

Maggiori informazioni per il corretto uso della risorsa idrica sono disponibili sul sito internet del Gestore https://www.heracquamodena.it/servizi/acqua.

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità, con particolare riferimento alle delibere seguenti *https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm*:

- **RQSII** – Regolazione della qualità contrattuale – Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.
- **REMSI** – Regolazione della morosità – Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.
- **TIMSII** – Regolazione del servizio di misura – Delibera 218/2016/R/idr e s.m.i.
- **RQTI** - Regolazione della qualità tecnica – Delibera 917/2017/R/idr e s.m.i.
- **TIBSI** – Bonus sociale idrico – Delibera 897/2017/R/idr e s.m.i.
- **TICSI** – Corrispettivi servizi idrici - Delibera 665/2017/R/idr.

1.1 Ambito di applicazione e validità temporale

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nel gestire il Servizio Idrico Integrato;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli utenti;
- definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli utenti stessi.

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alle delibere dell'Autorità riportate in premessa.

La presente Carta del servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità, ATERSIR, dal Comitato Consultivo degli Utenti e dal Gestore.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore www.heracquamodena.it/servizi/carta-del-servizio, con indicazione della pagina web anche nella bolletta.

TITOLO II – PRINCIPI GENERALI

2.1 Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

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

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili per i quali è garantita l'accessibilità diretta o supportata in tutti gli sportelli, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Gli utenti non udenti potranno prenotare un colloquio alla presenza di un interprete LIS (servizio gratuito per l'utente), inoltrando richiesta all' ENS - Ente Nazionale Sordi che per l'organizzazione dell'incontro si attiverà direttamente con il Gestore.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.3 Partecipazione

L'Utente, singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.
Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

2.4 Efficacia ed efficienza

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

2.5 Cortesia

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

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.7 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto Utente-Gestore e nel Regolamento del servizio idrico integrato.

2.8 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti. Il Gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate nel sistema di gestione Qualità Ambiente.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001), un Sistema di Gestione ambientale (UNI EN ISO 14001), un Sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001), un sistema per la gestione aziendale attinente alla Responsabilità Sociale d'Impresa (SA 8000) e un sistema per l'efficientamento energetico (ISO 50001), certificati da organismi indipendenti.

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

Gli Utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente.

2.9 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 2016/679 (GDPR) e delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/06/2003, n. 196 e s.m.i.

2.10 Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

E' garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.

Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

TITOLO III – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

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

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo degli Utenti.

Il mancato rispetto di standard specifici per cause attribuibili al Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di eventuale sanzione da parte dell'Autorità a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi a carico del Gestore e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà del Gestore e per cause imputabili all'Utente finale.

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All. A di cui alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i., nell'art.3 dell'All. A alla Delibera 917/2017/R/idr e s.m.i. e nell'art. 10 dell'All. A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., sono riportati nell' Allegato 1 alla presente Carta del Servizio.

3.0 Livelli Tecnici minimi (standard) di fornitura del servizio acquedotto

Il gestore deve garantire i livelli minimi del servizio di cui al D.p.c.m. 4 marzo 1996 compatibilmente con le caratteristiche infrastrutturali delle reti e degli impianti gestiti.

Livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:

- dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno come volume attingibile nelle 24 ore;
- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale;
- carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII);
- carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

Livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche: sono garantiti i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII e salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 Gestione dei rapporti con gli Utenti

Il Gestore si impegna ad istituire appositi sportelli nei territori serviti, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli Utenti.
Il Gestore istituisce un numero telefonico commerciale (call center) di accesso alle informazioni ed ai servizi.

Al fine di elaborare programmi di miglioramento continuo della qualità del servizio, il Gestore, nei modi definiti dall'Autorità e con oneri a proprio carico, effettua periodiche rilevazioni della qualità del servizio percepita dagli Utenti, sulla base delle Linee guida per la rilevazione della soddisfazione dell' Utente di cui alla norma UNI ISO 10004:2019, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi degli Utenti, elaborando indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti e tra attese dell'Utente e livelli di servizio definiti.

3.2 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli fisici

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce la presenza degli sportelli utenti riportati nell'allegato 2.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni, gli orari di apertura degli sportelli ai quali l'Utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche ed in bolletta riporta il riferimento dello sportello principale territoriale. Il Gestore provvederà a servire tutti gli Utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura.

3.3 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo*, così come indicato nell'allegato 1*, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio e riferiti a tutti i servizi gestiti; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

3.4 Area Clienti sito e Area riservata

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, oltre ai livelli di qualità dell'acqua e alla sua composizione www.heracquamodena.it/servizi/acqua

Attraverso l'ulteriore pagina di Assistenza all'utenza www.heracquamodena.it/assistenza è possibile inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, preventivi e allacciamenti idrici e fognari, attivazione, disattivazione voltura, subentro contrattuale, verifiche del proprio contatore.

È inoltre disponibile uno Sportello On line, anche per richiedere altre prestazioni contrattuali (appuntamenti, verifiche di pressione etc..), alla pagina www.heracquamodena.it/servizionline.

3.5 Servizio informazioni e svolgimento di pratiche per via telefonica e per corrispondenza

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita, su uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 35 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, contestazioni, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura.

Il Gestore pubblica nel proprio sito *internet,* nella Carta dei servizi e nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito *internet*, dell'orario di apertura del servizio.

Per il servizio telefonico il Gestore si è dotato di un call center, ovvero di una struttura tecnologica complessa che consente 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, il termine della chiamata, al fine di rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici**.**

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche ricevute per posta elettronica e corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore www.heracquamodena.it/assistenza.

3.6 Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un Utente finale, 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 o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Il tempo indicato nell'allegato 1 deve intendersi per condizioni normali di servizio e riferito a tutti i servizi gestiti.

3.7 Semplificazione delle procedure

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

3.8 Informazione agli Utenti

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli Utenti finali attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione delle stesse e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un sito internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- oltre alle informazioni di cui al precedente punto, il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
- informa gli Utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con le Autorità, le pubbliche amministrazioni, il Comitato consultivo degli Utenti, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard;
- si raccorda con l'attività del Comitato consultivo al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

3.9 Risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto *entro i termini riportato in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.
Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

3.10 Procedure di reclamo

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio, e dà ad esse piena pubblicità.
Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente finale www.heracquamodena.it/assistenza/suggerimenti-e-reclami.

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo scritto entro i tempi fissati dalla presente Carta. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente, o da suo delegato che lo rappresenta formalmente, per iscritto (mediante consegna diretta, mezzo posta, posta elettronica, ovvero anche altre modalità messe a disposizione dal Gestore), eventualmente avvalendosi dell'assistenza del Comitato consultivo degli Utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore, purché la comunicazione contenga 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) nome e cognome;
b) l'indirizzo di fornitura;
c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
d) il codice utente;
e) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

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

3.11 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti *entro i termini riportato in allegato 1* dal ricevimento della richiesta.

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.
Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste all'art. 3.10 della presente Carta.

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

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

3.12 Modalità di ricorso

Se l'Utente finale non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta entro i termini previsti, può:

a) richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta;
b) richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica di cui al successivo art. 3.13, che dovrà trovare regolazione nel Regolamento per la conciliazione paritetica tra il Gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione;
c) attivare una procedura di conciliazione paritetica presso giudice di pace o camera di commercio;
d) attivare una procedura presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità;
e) procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale;
f) rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

3.13 Conciliazione paritetica

Il Gestore promuove la conciliazione paritetica come strumento per la risoluzione delle controversie, alternativo a quello giudiziario.

La conciliazione paritetica risponde ai principi di responsabilità sociale e al codice etico del Gestore ed ha l'obiettivo di raggiungere un accordo transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo le parti possono sempre attivare una causa giudiziale.

La conciliazione paritetica:

- è un procedimento più veloce ed economico rispetto a una causa giudiziaria, con l'intento di prevenirne l'eventualità e quindi la numerosità;
- integra le attuali modalità di prevenzione del contenzioso ed è a disposizione dell'Utente per la risoluzione di situazioni chiuse in maniera ritenuta non soddisfacente dalla gestione del reclamo e per le quali non resterebbe che la via giudiziaria;
- si svolge con l'ausilio di due conciliatori che rappresentano le due parti interessate ed hanno il compito di individuare la proposta da sottoporre alle parti;
- è gratuita per l'Utente;
- è disciplinata dal "Regolamento di conciliazione paritetica" che definisce le modalità operative per la sua applicazione e consultabile sul sito internet del Gestore;

- la richiesta di conciliazione è redatta dall'Utente sul modulo allegato al Regolamento di conciliazione paritetica, disponibile sul sito internet e presso gli sportelli del Gestore;
- la richiesta di conciliazione sottoscritta dall' Utente è un mandato ad un'associazione a conciliare o transigere la controversia;
- la conciliazione si avvia solo se l'Utente non si ritiene soddisfatto da risposta motivata a reclamo scritto. In altri termini, non può essere avviata se prima non ha esposto la sua "insoddisfazione" attraverso un reclamo scritto cui il Gestore, dopo il normale esame del caso, ha dato la risposta nelle modalità previste dall'Autorità, o scaduti inutilmente i termini;
- la procedura prevede tempi precisi per lo svolgimento, che si conclude, sia in caso di avvenuta che di mancata conciliazione, dopo 120 giorni solari dal ricevimento della richiesta, salvo ulteriore proroga di ulteriori 30 giorni solari, concordata tra le parti;
- durante la procedura di conciliazione sono sospese eventuali interruzioni del servizio e di recupero forzoso dei crediti fino a quel momento maturati;
- la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale, di avvenuta o di mancata conciliazione. Il verbale di avvenuta conciliazione assume il valore di contratto di transazione (art. 1695 cc) ed è quindi vincolante per le parti.

Il regolamento di conciliazione paritetica e l'elenco delle associazioni di consumatori che l'hanno sottoscritto è disponibile sul sito internet del Gestore.

SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore oltre ad effettuare i lavori previsti nel contratto di affidamento Regolatore/Gestore (nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione etc), effettua anche le prestazioni specifiche d'utenza – ad es. realizzazione/spostamento dell'allacciamento, installazione/disinstallazione/spostamento dei contatori, attivazione/riattivazione/subentro della fornitura etc. - su richiesta dell'utente e con oneri a suo carico non compresi nella tariffa del servizio idrico integrato come definita nell'art. 154 del D.Lgs. 152/2006. Condizioni e standard relativi a tali prestazioni sono riportati nei paragrafi seguenti.

Per alcune tipologie di prestazioni (es. attivazione, voltura, subentro, cessazione del contratto, verifica del misuratore, etc) i relativi costi sono indicati nella pagina web del Gestore dedicata www.heracquamodena.it/assistenza/contratto.

I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il Gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici che fossero dovuti.

4.1 Tempo di preventivazione

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

Il richiedente è tenuto a mettere a disposizione del Gestore tutte le informazioni tecniche necessarie.

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

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

I tempi massimi di preventivazione sono riportati in allegato 1.

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

Il preventivo per l'esecuzione di un nuovo allacciamento contiene sempre, oltre agli elementi previsti all'art. 20 della Delibera 655/2015/R/idr *https://www.arera.it/it/operatori/idr_testintegrati.htm*:

a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento
b) l'indicazione della documentazione che in caso di accettazione del preventivo, il richiedente dovrà presentare per l'attivazione della fornitura.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'Utente, della ricevuta di avvenuto pagamento oppure della restituzione da parte dell'Utente della prevista documentazione, debitamente compilata e sottoscritta, secondo quanto indicato puntualmente su ogni singolo preventivo.

Per il servizio acquedotto, con eccezione delle richieste relative agli allacciamenti antincendio, non saranno necessari, di norma, pareri tecnici preventivi rilasciati da parte del Gestore per la verifica dell'allacciabilità dell'Utente finale. Il parere tecnico preventivo è invece di norma previsto per le richieste di allacciamento fognario.

4.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

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

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

Ai fini del presente schema, sono considerati lavori semplici le prestazioni di lavoro che riguardano l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (es. nuovi attacchi) o su contatori esistenti (es. spostamento, cambio, ecc.) che non implichino 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 sevizio ad altri Utenti. Viceversa, sono considerati lavori complessi, tutte quelle prestazioni di lavoro non riconducibili alla tipologia di lavoro semplice.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento sono riportati in allegato 1.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

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

Le competenze relative alla realizzazione del tratto di allacciamento (idrico e fognario) sono definite all'interno del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, specifico per ogni territorio www.heracquamodena.it/servizi/regolamento.

4.3 Tempo per l'attivazione, la riattivazione e il subentro della fornitura

L'attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di stipula di un nuovo contratto di fornitura. La riattivazione della fornitura è invece il ripristino dell'erogazione al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura. Si definisce infine subentro la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'Utente.

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

I tempi standard sono riportati in allegato 1.

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

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore www.heracquamodena.it/assistenza/contratto.

4.4 Regolazione della morosità

4.4.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura dovrà seguire quanto indicato agli articoli 3 e 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i (c.d. REMSI), in merito al "*Sollecito bonario di pagamento*" e alla "*Procedura per la costituzione in mora*".

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del paragrafo 5.5 del REMSI- un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui ai punti successivi;
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

- i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi paragrafo 5.5.

Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui ai punti precedenti.
Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad evidenziarli separatamente in bolletta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), fornendo altresì specifica comunicazione in merito alla possibilità di prescrizione.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

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

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, che deve essere fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di costituzione in mora;
- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- le modalità, di cui al successivo paragrafo 4.4.4, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura anche precisando:
    - i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;

    - la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico (indicati al paragrafo 4.4.5);
- i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
    - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto al precedente periodo;
    - è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;
    - il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto al paragrafo 5.5, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

4.4.2 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura

Nel caso in cui, nonostante l'attivazione delle procedure di cui al precedente paragrafo, l'utente non estingua il proprio debito entro i termini previsti, dandone comunicazione al Gestore, il Gestore dovrà seguire la "*Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile*" e la "*Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile*" indicate rispettivamente agli articoli 7 e 8 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.. Le modalità e le tempistiche della limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura sono distinte in base alla tipologia d'uso dell'utente (utenza domestica, utenza domestica residente, utenza non domestica, utenza condominiale).

Con riferimento all'utenza non disalimentabile, in ottemperanza a quanto previsto all'art. 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

a) utenti diretti domestici residenti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSI.

4.4.3 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa

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

Qualora la richiesta di subentro (o di voltura) abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, 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 della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

In questi casi il tempo di esecuzione del subentro (o di voltura), decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla suddetta lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla suddetta lettera b).

4.4.4 Riattivazione in presenza di morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

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

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità è riportato in allegato 1.

4.4.5 Indennizzi legati al processo di gestione della morosità

Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- in tutti i casi in cui, in relazione ad un utente finale domestico residente, il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità (fanno eccezione i casi in cui sia stata rilevata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, installati ovvero laddove l'utente finale non abbia provveduto ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa);
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità indicate al paragrafo 4.4.4.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10), qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste nel presente documento;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al paragrafo 7.1 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

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

4.5 Tempo di esecuzione della voltura

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

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è riportato in allegato 1.

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

Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere

ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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

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 al punto precedente, comunica l'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.

Il Gestore pertanto provvede a:

a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;
b. inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
c. attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

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

4.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

La disattivazione della fornitura consiste nella sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente finale.

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

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è riportato in allegato 1.

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime modalità previste per la verifica del misuratore (si vedano paragrafi 4.7- 4.9).

4.7 Verifica tecnica dei misuratori

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

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per tale verifica *entro i termini riportati in allegato 1,* conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento, secondo quanto indicato al paragrafo 4.9 .

La verifica viene effettuata sul luogo in cui è sito il misuratore dal Gestore che, al termine, provvederà al rilascio all'Utente dell'esito della verifica in forma scritta e alla sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente, qualora quello presente risultasse guasto o malfunzionante**.**

Qualora il misuratore a seguito della verifica in loco risultasse correttamente funzionante, l'Utente potrà richiedere ulteriori verifiche da effettuare presso un laboratorio autorizzato. Tali prove consistono in una verifica delle caratteristiche metrologiche, del misuratore e del corretto funzionamento dei ruotismi. Contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore rilascia un documento all'Utente recante l'esito di tale verifica entro *i termini temporali riportati in allegato 1*.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora il misuratore, al termine del processo di verifica, che sia solo in loco o anche in laboratorio**,** risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione dello stesso sono a carico del Gestore. Nel caso in cui il Gestore debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata sulla base del consumo medio dell'anno precedente, calcolato come indicato all'art. 11 di cui alla Delibera 218/2016/R/idr. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi verranno fatturati nella prima bolletta utile emessa a seguito della sostituzione del misuratore malfunzionante.

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

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del Gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica. Nei casi eseguiti in contraddittorio il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

4.8 Verifica del livello di pressione

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

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione e ne comunica l'esito all'Utente finale *secondo i termini riportati in allegato 1.*

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.

Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

4.9 Appuntamenti concordati

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'Utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.

Il Gestore è tenuto a fissare un appuntamento concordato con l'Utente, e di conseguenza a rispettare gli standard definiti nella presente Carta del Servizio, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale o di persona da questi incaricata, tra le quali si elencano, a titolo non esaustivo:

- le prestazioni di sopralluogo necessarie per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o il preventivo per l'esecuzione di lavori;
- le prestazioni di attivazione, riattivazione della fornitura e disattivazione della fornitura che prevedano l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili;
- per le prestazioni di verifica del misuratore che prevedano l'accesso a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili.

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.

Il valore di standard generale per il tempo massimo per appuntamento concordato *è riportato in allegato 1.*

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

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

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti *è quella riportata nell'allegato 1.*

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo dall'inizio della fascia di puntualità *riportato in allegato 1.*

4.10 Pronto Intervento

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

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

- tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore): standard *generale come riportato in allegato 1;*
- tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo*: standard generale come riportato in allegato 1.*

Il secondo dei suddetti standard 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 esondazione e rigurgiti

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

I tempi massimi per l'eliminazione di eventuali disagi all'utente, per l'avvio dei lavori di riparazione di eventuali guasti ed il ripristino del servizio acquedottistico e fognario, sono definiti all'interno della convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, disponibile sul sito web di Atersir *https://www.atersir.it/argomento/servizio-idrico*.

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.

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

5.1 Servizio di misura dei consumi, fatturazione ed informazione dei consumi anomali

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII, Delibera 218/2016/R/idr), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 155/2013.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente finale, opportunamente validate dal Gestore. I consumi reali così rilevati verranno utilizzati per la fatturazione, la quale potrà essere eseguita, in assenza di questi dati, anche con consumi stimati al fine di mantenere la regolare periodicità. Le modalità di calcolo dei consumi stimati sono esplicitate in apposito documento reso noto all'Utente finale.

Le modalità di fatturazione sono tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore**.** In particolare, il Gestore si attiene a quanto previsto al Titolo IV, dell'Allegato della Delibera 655 (RQSII) e alla Delibera 218 (TIMSII).

In caso di fatturazione emessa con i consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente in tali bollette che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette contenenti un saldo che le letture di riferimento sono effettive.

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

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura:

a) per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno **(SR1);**
b) per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno **(SR2)**.

Con delibera ARERA 609/21/R/Idr, a far data 1° gennaio 2023, è stato introdotto un indennizzo automatico all'utenza (SR, suddiviso in SR1 e SR2, riportati nella tabella dell'Allegato 1 alla presente Carta dei Servizi), qualora i tentativi minimi di lettura sopra menzionati non siano rispettati dal Gestore. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Si evidenzia che la delibera 609/21/R/Idr ha altresì disposto che un'autolettura validata è equiparata alla lettura raccolta dal Gestore e, di conseguenza, assolve dagli obblighi relativi ai tentativi minimi di raccolta**.**

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.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

i. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, con le eccezioni previste dall'art. 7.3bis del TIMSI (come modificato dalla Del. 609/2021;
ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

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. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale tramite autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Con delibera 609/21/R/Idr è stato inoltre introdotto, dal 1° gennaio 2023, un ulteriore indennizzo automatico all'utenza qualora non sia rispettato il termine di preavviso del tentativo di lettura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (preavviso contenente il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure).

Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

Tale standard specifico (SP, Standard per il preavviso) sopra menzionato è riportato nella tabella all'Allegato 1 della presente Carta. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico (comma 73.1 lettera b) del RQSII).

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

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

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento, come specificato al successivo articolo 5.5.

L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

Il Gestore comunica all'utente, a mezzo posta ovvero tramite posta elettronica se disponibile, situazioni di probabile consumo anomalo che potrebbero derivare da perdite occulte nella rete interna dell'utenza che si sviluppa a valle del misuratore. Tali situazioni sono individuate in automatico e in via presuntiva sulla base delle più recenti misure di consumo rapportate ai consumi storici d'utenza tenuto conto della sua tipologia contrattuale.

5.2 Applicazione della tariffa

L'agenzia territoriale (ATERSIR) predispone la tariffa sulla base delle informazioni fornite dal Gestore integrandole o modificandole secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

L'Autorità, in base all'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, approva le tariffe del servizio idrico integrato, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152.
I dettagli sull'articolazione tariffaria ovvero i criteri e le modalità di applicazione dei relativi corrispettivi sono resi disponibili sul sito internet del Gestore.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore fatturerà la quota di tariffa relativa al solo servizio di acquedotto.

La quota tariffaria relativa al servizio acquedotto è calcolata in base al consumo idrico rilevato al misuratore.

Le quote relative ai servizi di fognatura e depurazione, in assenza di appositi sistemi di misura sui volumi scaricati, sono calcolate sulla base del consumo idrico rilevato al misuratore.

5.3 Fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr.

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

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per l'emissione della fattura intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, nonché la periodicità minima di fatturazione.

Il termine, invece, per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

In base a quanto disposto dall'Allegato B alla delibera 547/2019/R/Idr e s.m.i., qualora la fattura contenga importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni che siano prescrivibili, il Gestore ne dà evidenza all'Utente.

5.4 Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non saranno addebitate all'Utente.

5.5 Modalità e strumenti di pagamento

Nell'allegato 1 è riportato il tempo massimo per il pagamento della bolletta 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.

Il Gestore indica le possibili modalità di pagamento sul proprio sito internet ed in bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale modalità di pagamento il più possibile differenziate, in modo che l'Utente possa scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli Utenti, e tale comunicazione è pubblicizzata.
Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi la soglia dell'80% o del 150% del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, secondo i criteri stabiliti dall'Autorità all'art. 42 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

Pertanto, qualora ricorrano le suddette condizioni., nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento, tale possibilità è segnalata con un apposito messaggio che contiene le seguenti informazioni:

a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
c) gli interessi di dilazione applicati;

d) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'effettuazione di tentativi di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

In aggiunta agli obblighi già previsti dall'Autorità così come sopra esplicitati, per venire ulteriormente incontro alle esigenze dei propri utenti che versano in condizioni economiche disagiate, il Gestore mette a disposizione possibilità aggiuntive di rateizzazione. In particolar modo il piano di rateizzazione viene formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali dei Comune competente nei casi specifici).

In situazioni di morosità, invece, per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora e la comunicazione dell'avvenuto pagamento, andranno seguite le indicazioni di cui agli articoli 5 e 6 dell'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., così come riportate negli specifici solleciti di pagamento.

Informazioni maggiormente dettagliate su tutte le modalità di rateizzazione sono riportate sul sito internet del Gestore www.heracquamodena.it/assistenza/agevolazioni/sostegno-hera.

5.6 Interessi di mora

Nel caso in cui l'Utente non provvede al pagamento delle fatture nei termini ivi indicati, la decorrenza degli interessi e dei relativi tassi è quella riportata nella tabella sottostante.

In particolar modo agli utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture (cd "buoni pagatori"), la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, vengono applicati interessi di mora al solo tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo rispetto alla scadenza, per poi passare al tasso standard dall'undicesimo giorno.

Tipo di debitore	Decorrenza degli interessi di mora	Tasso di mora
Buon pagatore	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	▪ Tasso legale per i primi 10 giorni di ritardo; ▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo a partire dall'undicesimo giorno di ritardo
Tutti gli altri casi	Dal giorno successivo alla scadenza della fattura	▪ T.U.R. + 3,5% per ogni giorno di ritardo

Il valore degli interessi di mora applicati è quello previsto dalla vigente normativa (REMSI).

5.7 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'Utente rettifica di fatturazione.

L'utente può richiedere la rettifica di una fattura qualora riscontrasse la mancata correttezza dei corrispettivi fatturati: la richiesta di rettifica può essere presentata al Gestore, anche per via telematica.

La rilevazione dei consumi può fare riferimento a letture su contatori individuali o generali/condominiali.

I valori di standard generali relativi ai tempi massimi per l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente sono riportati *in allegato 1*. Il tempo è misurato dalla data di presentazione della richiesta scritta.

In allegato 1 sono altresì riportati i valori del tempo di rettifica della fatturazione, inteso come il 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, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di cui sopra, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

5.8 Deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti e correlati. Resta salva la facoltà del Gestore di non richiedere il deposito cauzionale d'utenza.

Il deposito cauzionale è:

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

Non è richiesto il versamento del deposito cauzionale nel caso in cui l'Utente scelga una modalità di pagamento mediante:

- domiciliazione bancaria e postale;
- domiciliazione su carta di credito.

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

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore www.heracquamodena.it/assistenza/contratto.

5.9 Perdite occulte: tutele minime e fondo fughe

Le perdite d'acqua accidentali sono eventi non ricorrenti, ma abbastanza frequenti. Queste tipologie di fughe sono dovute a rotture non visibili dell'impianto idrico interno, motivo per il quale si possono avere notevoli dispersioni d'acqua, che danno origine a bollette con importi molto alti.

Con Delibera 609/2021, l'Autorità ha introdotto alcune tutele minime a favore degli utenti in caso di "perdite idriche occulte" verificatesi a valle del contatore sull'impianto di proprietà dell'utente.

Gli utenti del Servizio Idrico Integrato possono accedere alle tutele in caso di perdite occulte con le seguenti regole:

- quando il consumo di fuga è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento (calcolato sui due anni antecedenti la perdita e relativamente allo stesso periodo di calcolo della bolletta; in caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza);
- in caso di eventi ravvicinati, gli utenti potranno accedere alla tutela minima non prima di 3 anni dall'ultimo accesso;
- per permettere la riparazione del guasto, la tutela si applicherà fino a un massimo di 3 mesi dalla data della lettura di fuga.

Le tutele di prezzo da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti (max 3) sono le seguenti:

- previa dimostrazione della perdita nell'ambiente, non saranno applicate le tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- per il servizio acquedotto, al volume eccedente il consumo medio giornaliero sarà applicata una tariffa pari alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.

Ad integrazione delle tutele minime ARERA, il Gestore prevede un ulteriore sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate a cui possono accedere tutti coloro che aderiscono al Regolamento del Fondo fughe Acqua appositamente istituito.

Le condizioni e la relativa modulistica di accesso sia alle tutele minime che al Fondo fughe sono consultabili e scaricabili dal sito internet del Gestore.

5.10 Bonus sociale idrico

Con delibera 897/2017/R/idr l'Autorità ha introdotto un bonus idrico nazionale, ovvero un contributo a compensazione di una parte della spesa, per la fornitura di acqua, sostenuta dagli utenti domestici che versano in condizioni di disagio economico. Il bonus sociale idrico viene calcolato tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale (pari a 50 litri/abitante/giorno) la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- la tariffa agevolata della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Ad integrazione del bonus sociale idrico nazionale, l'Agenzia territoriale (ATERSIR) può introdurre un bonus idrico integrativo come condizione di miglior favore sul territorio di propria competenza.

Indicazioni e modalità in merito alle condizioni di ammissione ed erogazione delle suddette agevolazioni sono riportate sul sito internet del Gestore.

SEZIONE IV – GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

6.1 Continuità del servizio

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio è ammissibile solo in caso di eventi di comprovata forza maggiore, di guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro 24 ore dall'inizio della sospensione come disposta e/o rilevata e nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria e di quanto previsto all'art. 3.3 dell'All. A alla Delibera 917/2017/R/idr e s.m.i..

6.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

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

6.3 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato che determini l'interruzione del servizio, il Gestore ne dà preavviso agli Utenti interessati dall'interruzione con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

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

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto.
L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

6.4 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 24, salvo eventi e circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative**.**

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 24 ore, il Gestore attiva un sistema di fornitura alternativo per i soli usi idropotabili essenziali entro 24 ore dall'inizio della sospensione del servizio.

6.5 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

La crisi della risorsa idrica può essere:

- *Qualitativa*, ovvero consistente nel superamento di uno o più dei parametri di legge previsti per il consumo umano, che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità da parte dell'Autorità territorialmente competente;

- *Quantitativa*, ovvero consistente nella carenza della risorsa idrica in misura tale da non consentire l'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, dà tempestivo ed adeguato preavviso alle Autorità competenti delle misure da adottare (Piano di Emergenza).
Tali misure possono comprendere:

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

In caso di crisi qualitativa il Gestore, su richiesta dell'Autorità competente, può erogare acqua non potabile. In tal caso sarà data all'utenza preventiva e tempestiva comunicazione.

SEZIONE V – INDENNIZI AUTOMATICI

7.1 Indennizzi Automatici

Nell'allegato 1 sono riportati gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, è prevista la corresponsione all'Utente finale di un indennizzo automatico base.

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

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

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

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

a. qualora il mancato rispetto dello standard specifico sia riconducibile a:
    i. 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. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;

ii. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

b. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime indicate al punto 3.10 della presente Carta.

Ove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso e, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al punto "3.10 – Procedure di reclamo", della presente Carta.

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

Con riferimento all'applicazione degli indennizzi automatici (S1,S2,S3) di cui all'allegato 1:

- valgono le definizioni contenute nell'art. 3 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr e s.m.i. ed in particolar modo per l'indicatore S2 sono da considerarsi tutte le casistiche in cui si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua
- saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr e s.m.i., di cui si riportano i punti salienti:
  - in caso di mancato rispetto degli standard di "*durata massima della singola sospensione programmata*" (indicatore S1 pari a 24 ore), di "*tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza*" (indicatore S2 pari 24 ore, valore migliorativo rispetto a quanto richiesto dall'Autorità) e di "*tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura*" (indicatore S3 pari a 48 ore), il Gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard;
  - nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto;
  - oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

ALLEGATO 1_ TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD SPECIFICO	ATO MO – STANDARD APPLICATO	INDENNIZZO AUTOMATICO
SR1 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (****)	**2/anno**	1/anno →30€ 0/anno→ 60€
SR2 - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (****)	**3/anno**	2/anno →30€ 1/anno →60€ 0/anno→ 90€
SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (****)	**48 ore**	24h≤SP<48 h → 30€ 16h≤SP<24 h →60€ SP< 16 h → 90€
Sospensione o disattivazione di fornitura NON DISALIMENTABILE (***)	-	30 €
Disattivazione fornitura domestico residente (salvo i casi art. 7.5 REMSI) (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura SENZA INVIO DELLA COMUNICAZIONE DI MESSA IN MORA (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura nonostante utente abbia COMUNICATO PAGAMENTO nelle modalità e tempi previste dal REMSI (***)	-	30 €
Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura in presenza di richiesta di rateizzazione nelle modalità e tempi previsti dal REMSI (***)	-	10 €
Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura con l'invio della messa in mora MA SENZA invio del SOLLECITO bonario (***)	-	10 €
S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (**)	**24 ore**	24h<S1≤48 h → 30€ 48h<S1≤72 h →60€ S1> 72 h → 90€
S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (**)	**24 ore**	24h<S2≤48 h → 30€ 48h<S2≤72 h → 60€ S2> 72 h → 90€
S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (**)	**48 ore**	24h≤S3<48 h → 30€ 16h≤S3<24 h →60€ S3< 16 h → 90€
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (*)	**10 gg lavorativi**	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (*)	**10 gg lavorativi**	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (*)	**12 gg lavorativi**	30 €

Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo (*)	**15 gg lavorativi**	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	**10 gg lavorativi**	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (*)	**17 gg lavorativi**	30 €
Tempo di attivazione della fornitura (*)	**5 gg lavorativi**	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (*)	**5 gg lavorativi**	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (*)	**6 gg lavorativi**	30 €
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (*)	**2 gg feriali**	30 €
Tempo di disattivazione della fornitura (*)	**5 gg lavorativi**	30 €
Tempo di esecuzione della voltura (*)	**3 gg lavorativi**	30 €
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (*)	**10 gg lavorativi**	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (*)	**12 gg lavorativi**	30 €
Tempo di esecuzione di lavori semplici (*)	**9 gg lavorativi**	30 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti (*)	**2 ore**	30 €
Tempo di intervento per la verifica del misuratore (*)	**7 gg lavorativi**	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (*)	**10 gg lavorativi**	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (*)	**25 gg lavorativi**	30 €
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (*)	**8 gg lavorativi**	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (*)	**8 gg lavorativi**	30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (*)	**7 gg lavorativi**	30 €
Tempo per l'emissione della fattura (*)	**35 gg solari**	30 €
Periodicità di fatturazione (*)	**6/anno da 0 a 1800 mc 12/anno oltre 1800 mc**	30 €
Tempo per la risposta a reclami (*)	**19 gg lavorativi**	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (*)	**19 gg lavorativi**	30 €
Tempo di rettifica di fatturazione (*)	**30 gg lavorativi**	30 €

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nel Titolo X dell'Allegato A della Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 5 dell'Allegato A della Delibera 917/2017/R/idr e s.m.i. e tenuto conto delle precisazioni tecniche contenute nell'art. 3 dell'Allegato A della Delibera 917/2017 e s.m.i.

(***) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i

(****) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate nell'art. 18 dell'Allegato A della Delibera 609/2021/R/idr

PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD GENERALE	ATO MO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 20 gg per almeno 90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	6 gg per almeno 90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	12 ore per almeno 95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	2,5 ore per almeno 90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	18 gg per almeno 95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	40 minuti per almeno 95%
Tempo medio di attesa agli sportelli	11 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 95%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 105 secondi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 90%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi per almeno 91%

ALLEGATO 2_ UBICAZIONE ED ORARI DEI PRINCIPALI SPORTELLI

Sportello	indirizzo	lun matt	lun pom	mart matt	mart pom	merc matt	merc pom	giov matt	giov pom	ven matt	ven pom	sab matt
Bologna	Via Berti Pichat n 2/A, Bologna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Casalecchio di Reno	Galleria Ronzani n 7/13, Casalecchio di Reno	8:00-12:30		8:00-12:30		8:00-12:30	13:30-17:00	8:00-12:30		8:00-12:30		
Castelfranco Emilia	Via Zanasi 30, Castelfranco Emilia	8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Cattolica	Via Carlo Alberto della Chiesa, 31			08:30-16:30 (Continuato)		08:30-16:30 (Continuato)		08:30-13:00		08:30-13:00		08:30-13:00
Cento	Via B. Malamini, 1	8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-12:30	14:00-16:00			8:00-13:00		
Cervia	Via XXII Ottobre n 15/C, Cervia	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:30-13:00 (dal 01/07 al 30/09)
Cesena	Via Spinelli n 60, Cesena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Cesenatico	Via Leonardo da Vinci n 35, Cesenatico	8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-13:30	14:30-17:00	
Faenza	Via Zaccagnini n 14, Faenza	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:00
Ferrara	Via C. Diana n 40, Ferrara	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Ferrara Centro	Viale Cavour n. 38, Ferrara			8:00-12:30		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Forlì	Via Balzella n 24, Forlì	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Formigine	Piazza del Tricolore n 14, Formigine	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:00-12:30
Imola	Via Casalegno n 1, Imola	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Imola centro	Via Mentana n 10, Imola	8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30		8:30-12:30
Lugo	Via Risorgimento n 3, Lugo	08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		08:00-16:00 (Continuato)		8:30-13:00
Massa Lombarda	Corso vittorio veneto 73 MassaLombarda	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
Modena	Via Razzaboni n 80, Modena	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		
Pavullo	Via Mario Ricci n 16, Pavullo	8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30
Ravenna	Via Romea Nord n 180/182, Ravenna	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
Riccione	Viale Portofino n. 13, Rimini			8:00-13:00	14:30-16:30			8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00	14:00-17:00	
Rimini	Via Chiabrera n 34 b, Rimini	8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-15:00		8:00-13:00		8:00-13:00
S. Giorgio di Piano	Via Garibaldi 8/D, S.Giorgio di Piano	8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00		8:30-13:00	14:00-17:30	8:30-13:00		
S. Giovanni in Persiceto	Piazza Santino Salardi n 18, S.Giovanni in Persiceto	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		
S. Lazzaro di Savena	Via Emilia 243, S.Lazzaro di Savena	8:00-13:00		8:00-13:00	14:00-17:00	8:00-13:00		8:00-13:00		8:00-13:00		9:00-13:00
Sassuolo	Via Adda n 39, Sassuolo	8:00-13:30		8:00-13:30		08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30
Savignano sul Rubicone	Via Destra Rubicone, 1950 - Savignano	8:30-13:30		8:00-13:30	14:30-17:00	8:30-13:30		8:30-13:30		8:30-13:30		
Valsamoggia - loc.Bazzano	Via Circonvallazione Nord 3-5, Bazzano	08:30-12:30	13:30-17:30			08:30-12:30				08:30-12:30		
Vergato	Via della Repubblica n 507, Vergato	8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-16:00			8:00-13:00	14:00-17:00	
Vignola	Via Caduti sul Lavoro n 123, Vignola	08:00-16:00 (Continuato)		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30		8:00-13:30

ALLEGATO 3_GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio 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;

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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/idr;

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

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

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 contatore;

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

- **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 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;

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

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

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

D.P.C.M. 29 agosto 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";

D.P.C.M. 13 ottobre 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";

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

fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICSI, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;

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

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

giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

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

lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti;

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

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

limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

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

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

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

misuratore (o contatore) è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

misuratore (o contatore) 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 (contatore) 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 (o contatore) 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;

morosità dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;

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;

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 contatore per la misura 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;

quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente 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;

reclamo per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

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

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

richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

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

RQSII è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

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

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

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, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

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

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

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:
  - ✓ uso domestico residente;
  - ✓ uso condominiale;
  - ✓ uso domestico non residente;

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

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

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

tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

TIBSI è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr s.m.i.;

TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/idr recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";

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

utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

utente diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;

utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

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

utente finale non disalimentabile è l'utente finale di cui all'Art. 2, Allegato A alla Deliberazione 16 Luglio 2019, 311/2019/R/idr, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

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

ALLEGATO 4_INDIRIZZI UTILI

HERAcquaModena s.r.l.	
Indirizzo	Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4, 40127 Bologna
Sito web	**www.heracquamodena.it**
Servizio Clienti	**Clienti famiglie 800.999.500** (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18) **Clienti aziende 800.999.700** (Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare dalle 8 alle 22 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8 alle 18)
Pronto Intervento Acqua e Fognatura	**800 713 888** (Gratuito e attivo 24 ore su 24)

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)	
Indirizzo	Via Cairoli 8/F - 40121 Bologna
Sito web	**www.atersir.it**