Consorzio tra i Comuni della Media Sabina

PER L A COSTRUZIONE E LA GESTIONE DELL'ACQUEDOTTO

Sede Sociale presso il Comune di Casperia (Prov. di Rieti)

P. Iva 00086470572

CARTA
DEI SERVIZI

(Approvata con deliberazione di assemblea consortile n.7 del 29/07/2016 e modificata con deliberazioni di assemblea consortile n.10 del 06/09/2017, n. 9 del 24/07/2018 e n.12 del 28/08/2018)

Titolo 1°
Definizioni e ambito di applicazione

Articolo 1 - Definizioni

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

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

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

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

• **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

• **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

• **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;

• **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

• **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) già Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI), istituita ai sensi della legge n. 481/95;

• **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);

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

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

• **Cassa** è la Cassa per i Servizi Energetici ed ambientali (CSEA) già Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (CCSE);

• **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

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

• **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;

• **disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale;

• **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);

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

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

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

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

• **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 misuratore;

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

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

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

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

• **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 misuratore dei volumi;

• **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

• **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

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

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

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

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

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

• **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, 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;

• **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;

• **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

• **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 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;

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

Articolo 2 - Chi siamo

- Allo stato attuale siamo addivenuti:

  - ✓ Alla richiesta di salvaguardia del Consorzio giusto atto prot. n.564 del 1.2 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.
    10/08/2011;
  - ✓ Alla sottoscrizione in data 30/08/2012 della convenzione tra i comuni di e il Consorzio relativa all'esercizio in forma associata del servizio acquedotto;
  - ✓ Alla decisione n.9 del 13/10/2012 dell'Ato 3 Lazio Centrale con cui è stato salvaguardato il Consorzio;
  - ✓ Alla nota integrativa del Responsabile STO-Ato3 Rieti del 15/07/2015 riguardante chiarimenti sull'interpretazione della decisione n.9/2012 dell'Ato 3 Lazio Centrale Rieti;
  - ✓ All'adozione con deliberazione di assemblea consortile n. 13 del 16/12/2015 del Piano di Gestione e tariffa media.

Articolo 3 - Quadro giuridico di riferimento

Questa carta si ispira ai principi contenuti:

a) Nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

b) Nel DPCM 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;

c) Nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";

d) Nel DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

e) Nel RQSII allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico del 23 dicembre 2016, n.655/2015/R/IDR.

Le norme contenute nel RQSII allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico del 23 dicembre 2016, n.655/2015/R/IDR si intendono comunque inserite nella presente Carta, anche se non esplicitamente richiamate.

I principi generali di cui sopra hanno ispirato le norme che seguono, finalizzate ad orientare la qualità generale del servizio reso all'utenza e la qualità percepita dall'utenza stessa.

Per quanto attiene più specificamente alla qualità del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si farà inoltre riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenuti:

f) nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006)
g) nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
h) nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
i) nel D. Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
j) nel D. Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;
k) nella Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
l) L.R. 6/96 individuazione degli Ambiti Territoriali Ottimali e organizzazione del Servizio Idrico Integrato in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36
m) L.R.26/98 Norme di attuazione dell'art. 18 legge regionale 22 gennaio 1996, n. 6 e dell'art. 21, comma 5 della legge 5 gennaio 1994, n. 36
n) D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo)
o) Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE
p) Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) allegato A alla deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico del 23 dicembre 2016, n.655/2015/R/IDR.

Gli atti che lo integreranno o modificheranno al decorrere del tempo si intendono immediatamente recepiti dalla presente Carta.

Articolo 4 - Principi fondamentali del servizio

Il SII è gestito nel rispetto dei principi generali di seguito elencati

a) *Eguaglianza ed imparzialità di trattamento*

Il gestore del S.I.I. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi per nessun motivo, nonché, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, la parità di trattamento degli utenti in tutto il territorio di competenza. Le condizioni impiantistico-funzionali, alquanto differenziate all'inizio del periodo di convenzione, saranno gradualmente unificate secondo i criteri descritti nella sezione 2.

b) *Efficacia ed efficienza*

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

c) *Continuità del servizio*

Costituisce impegno prioritario del gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la portata, anche attivando servizi sostitutivi di emergenza.
Il gestore è altresì consapevole dei disagi e dei pericoli provocati da una interruzione del servizio di allontanamento e trattamento delle acque reflue ed è quindi impegnato a risolvere in tempi rapidissimi i corrispondenti disservizi.

d) Cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.

Il gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni tramite corsi di formazione del personale per il raggiungimento dei presenti obiettivi.

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

Articolo 5 - Validità della carta

La carta si applica in tutto il territorio dei comuni aderenti al Consorzio Acquedotto Comuni della Media Sabina.

Articolo 6 - Procedura di aggiornamento

La presente carta si applica a partire dalla sua approvazione da parte dell'Assemblea consortile e sostituisce i regolamenti e carte dei servizi precedentemente vigenti nel territorio interessato, che si intendono annullati.

TITOLO 2°
Servizi, strutture, tariffe

Articolo 7 - Servizio acquedottistico

Il gestore è impegnato:

- all'apposizione di contatori presso tutte le utenze che attualmente ne sono sprovviste;
- ad ultimare il piano di progressiva eliminazione delle distribuzioni a luce tarata dove presente;
- ad avviare un piano di graduale passaggio dalle tipologie d'utenze "condominiali" a quelle "divisionali", iniziando dai nuovi allacciamenti;
- a garantire l'affidabilità del sistema e gli standard di qualità dl servizio, anche mediante idonei programmi di manutenzione, riabilitazione, rinnovo delle strutture obsolete e completamenti vari.

Articolo 8 - Servizio di fognatura e depurazione

Il sistema fognario sarà gradualmente esteso, sempre nei limiti della disponibilità di spesa in rapporto alle difficoltà tecniche, fino a raggiungere tutti gli insediamenti, come previsto dalle vigenti disposizioni e secondo le prescrizioni del Piano di Tutela delle Acque della Regione Lazio (di implementazione della Direttiva 2000/60)

Ove sia prevista l'adozione di sistemi misti, sarà costituito l'allaccio delle acque sia nere che bianche.

Il sistema di depurazione sarà progressivamente adeguato ai livelli stabiliti dalle vigenti disposizioni.

Articolo 9 - Usi impropri della risorsa - definizione della procedura per l'individuazione e la regolarizzazione dei prelievi non conformi al regolamento del servizio idrico integrato vigente.

Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:

e) sigilli manomessi,anche senza prelievo abusivo;
f) spostamento non autorizzato del misuratore;
g) manomissione e rottura del contatore, anche senza prelievo abusivo;
h) presenza di by pass su condotta fornita di misuratore;
i) inversione del misuratore ;
j) prelievo abusivo da bocca antincendio;
k) allaccio in fognatura in assenza di nulla osta;
l) perdita provocata o incurata;
m) utilizzo della risorsa per uso difforme da quello concesso;

Definizioni

Sigillo: segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare alcune violazioni.
Utente: è l'utilizzatore della risorsa idrica, persona fisica o giuridica, che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore.
Presa stradale: derivazione d'allacciamento della condotta principale.

Divieti

1. E' fatto divieto di prelevare acqua senza un regolare contratto o allacciandosi senza l'intervento del gestore sulla rete idrica gestita dall'Azienda stessa, di utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli consentiti dal regolamento, di prelevare l'acqua senza un idoneo contatore o di prelevarne, anche parzialmente, mediante presa a monte del contatore.
2. Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti gestiti dall'Azienda se non espressamente autorizzati dell'azienda stessa.
3. I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti esclusivamente per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura e con le modalità in esso specificate. E' pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni anche parzialmente diverse da quelle dichiarate ed autorizzate; anche tali prelievi sono comunque considerati abusivi.
4. Si considera Uso Improprio anche l'allaccio alla rete fognaria gestita dall'azienda in assenza di regolare contratto.

Sanzioni

1. I prelievi abusivi accertati sono assoggettati al rimborso dell'acqua consumata, al rimborso delle spese sostenute per ricerche e accertamenti ispettivi, al rimborso dei danni sulle condotte di adduzione, al rimborso dei costi di rifacimento della derivazione e del gruppo di misura e del relativo alloggiamento e di ogni altro adeguamento impiantistico. Per l'importo dei costi e delle penali applicabili si rinvia al disposto successivo.

2. In caso di allaccio in fogna senza contratto, l'utente sarà tenuto al rimborso delle spese per il servizio di fognatura fruito, calcolato sulla base dell'acqua prelevata, oltre che degli ulteriori importi di cui alle seguenti lettere A, B1, B2, C, D, per quanto compatibili;

A – Irregolarità per causa di mancata comunicazione iscrizione a ruolo e/o posizione contrattuale

In questa tipologia ricadono i casi in cui l'irregolarità deriva dall'omessa trasmissione completa dei dati da parte del precedente Gestore (es. mancanza di contratto per i servizi di fognatura e

depurazione, quando l'utente sia in possesso dell'autorizzazione all'allaccio o allo scarico da parte del precedente gestore e quest'ultimo dichiari di non aver inserito a ruolo e dunque trasferito al Gestore la posizione contrattuale regolare).
In caso di verbalizzazione dell'irregolarità da parte del gestore, l'utente è tenuto a pagare € 50,00 a titolo di rimborso per le spese di ricerca, oltre al pagamento del corrispettivo del consumo pregresso relativo al servizio mai fatturato.
In caso di autodenuncia o di disguidi imputabili a responsabilità del gestore, non viene addebitata alcuna somma a titolo di rimborso, ma solo il pregresso.

B1 – Uso improprio, anche senza prelievo abusivo
Rientrano in questa tipologia i casi di manomissione del sigillo o spostamento non autorizzato del contatore, senza che vi sia stato vantaggio indebito di prelievo d'acqua da parte del cliente.
Vi rientrano altresì i casi di mancanza di contratto per i servizi di fognatura e depurazione in cui l'utente sia in possesso della sola autorizzazione all'allaccio o allo scarico da parte del precedente gestore. Per riallineare e redarre una lista dei contraenti, questa amministrazione apporrà avviso sulla prima bolletta ultile temporalmente affinchè il cliente possa prendere appuntamento con l'apposito ufficio senza costi o oneri aggiuntivi.
In caso di verbalizzazione dell'uso improprio, l'utente è tenuto a pagare una penale di € 150,00, oltre ad € 150,00 a titolo di rimborso per spese di ricerca, oltre i normali costi di verifica e istruttoria che variano in base alle diverse esigenze di rilievo e saranno dettagliatamente riportate (vedi uso possibile di figure professionali come titolare della condotta dall'allaccio alla dutrice comunale fino all'abitazione).
In caso di autodenuncia, ovvero in caso di mancata comunicazione dell'avvenuto subentro da parte del reale utilizzatore del servizio e sempre che risultino saldate tutte le fatture, non sono richieste somme a titolo di rimborso e la penale è dimezzata.

B2 - uso differente da quello autorizzato, modifica d'uso, subentro.
Rientrano in questo caso le ipotesi di uso differente da quello autorizzato nel contratto o la modifica d'uso successiva alla stipula del contratto e non comunicata, ovvero i casi di mancata comunicazione del subentro da parte del reale utilizzatore del servizio, quando vi siano delle fatture insolute.
In caso di verbalizzazione da parte del gestore, il subentrante deve saldare il consumo pregresso alla tariffa corretta per la tipologia d'uso effettiva e si applica una penale di € 150,00 più il 30% dell'importo fatturato per il pregresso, oltre al rimborso spese di ricerca di € 150,00, oltre, la dove c'è spesa, i costi di verifica e istruttoria qualora.
I casi di auto-denuncia sono trattati come nel caso precedente,vedi B1.

C – Abuso
In questa tipologia ricadono i casi di uso del servizio senza contratto, o senza Nulla Osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrato dal titolare del contratto, o i casi rottura dolosa o inversione del contatore. Resta inteso che la regolarizzazione contrattuale, leggi B1, ha precedenza su tale operazione.
In caso di verbalizzazione da parte del gestore l'utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso e viene applicata una penale € 500,00, oltre ad € 500,00 a titolo di rimborso spese di ricerca e, la dove c'è spesa, i costi di verifica e istruttoria.
Nei casi di autodenuncia, l'utente paga il pregresso, la penale dimezzata, ma non le spese di ricerca.

D – Altre violazioni
Rientrano in tale tipologia le violazioni perpetrate dagli utenti che oltre ad usufruire del Servizio Idrico Integrato, quindi con regolare allaccio, utilizzino, come aggiuntiva fonte di approvvigionamento idrico, il pozzo e/o sorgente privata.

Dal momento che l'impiego dell'acqua estratta dal pozzo o dalla sorgente, comporta un maggiore volume di scarico non registrato e quindi non fatturato, si prevede l'applicazione di una penale pari ad € 50,00, oltre al corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione fruiti a partire dall'avvenuto accertamento dell'abuso, si aggiunge l'obbligo per l'utente di installare un misuratore al pozzo o un misuratore di portata al pozzetto di scarico.
Una volta installato tale misuratore, viene stipulato un nuovo contratto per i soli servizi di fognatura e depurazione, mentre il contratto esistente rimane attivo per la sola distribuzione idrica. Sono a carico degli utenti interessati l'nstallazione dei misuratori.
Le precedenti elencazioni solo puramente esemplificative: nelle relative casistiche andranno fatte confluire tutte le violazioni che possano essere considerate simili, in particolare riguardo all'elemento soggettivo che le contraddistingue.

TITOLO 3°
Standard di qualità del servizio

Articolo 10 - Dialogo tra utente e gestore

Sono garantiti la facilità del rapporto tra utente e gestore, anche tramite la semplificazione delle procedure, l'accessibilità al servizio ed alle informazioni, la trasparenza degli atti.

- Semplificazione delle procedure

Il gestore:
-persegue, quale obiettivo centrale della politica aziendale, il costante miglioramento delle procedure;
-si impegna a ricercare la continua semplificazione e riduzione degli adempimenti a carico degli Utenti;
-adotta, nelle operazioni con gli Utenti, una modulistica normalizzata, che agevoli la comprensione delle operazioni da svolgere;
- dispone di sistemi informatizzati per il pagamento delle prestazioni;
- si impegna ad esaminare, aggiornare e migliorare le procedure relative alla gestione amministrativa delle utenze;
-semplifica al massimo la documentazione necessaria all'utente per le operazioni contrattuali, applicando le norme sull'autocertificazione;
-si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti ed accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.
- istituisce un ufficio tecnico per l'archiviazione e la comunicazione a chi ne fa formale richiesta degli schemi e delle planimetrie degli impianti gestiti per finalità esclusivamente legate alla realizzazione di interventi strutturali (gestione dei sottoservizi di rete)

- Accessibilità al servizio ed al contatto con l'utenza

Il gestore:
-mette a disposizione degli utenti sportelli polivalenti (contratti,allacci,reclami,pagamenti) presso la sede consortile aperti almeno otto ore al giorno nei giorni lavorativi e nel sabato per almeno quattro ore;
-istituisce sistemi multimediali per informazioni di tipo tecnico e commerciale;

-istituisce sistemi telefonici per le informazioni correnti;

- istituisce sistemi telefonici di call center per allacci, reclami, pagamenti, contratti.

Le fasce orarie sono così stabilite:

Lunedì:
- dalle ore 8,00 alle ore 13,00 *presso* il Comune di Casperia in piazza del Municipio n.13- Casperia
- dalle ore 15,00 alle ore 18,00 *presso* la sede consortile sita in Casperia (RI) via Roma n.3

Martedì
- dalle ore 8,00 alle ore 14,00 *presso* il Comune di Casperia in piazza del Municipio n.13- Casperia
- dalle ore 14,30 alle ore 16,30 *presso* la sede consortile sita in Casperia (RI) via Roma n.3

Mercoledì
- dalle ore 8,00 alle ore 14,00 *presso* il Comune di Casperia in piazza del Municipio n.13- Casperia
- dalle ore 14,30 alle ore 16,30 *presso* la sede consortile sita in Casperia (RI) via Roma n.3

Giovedì
- dalle ore 8,00 alle ore 14,00 *presso* il Comune di Casperia in piazza del Municipio n.13- Casperia
- dalle ore 14,30 alle ore 16,30 *presso* la sede consortile sita in Casperia (RI) via Roma n.3

Venerdì
- dalle ore 8,00 alle ore 14,00 *presso* il Comune di Casperia in piazza del Municipio n.13- Casperia
- dalle ore 14,30 alle ore 16,30 *presso* la sede consortile sita in Casperia (RI) via Roma n.3

Sabato
dalle ore 8,00 alle ore 13,00 *presso* il Comune di Casperia in piazza del Municipio n.13- Casperia

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, 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. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale. Il tempo di attesa è di massimo 60 minuti.

Articolo 11 –Bollette

11.1 La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento e cioè il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno in cui è riferita la fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. La fattura di fine anno avverrà sulla base dei consumi dell'intero periodo annuale operando contestualmente opportuni conguagli di quanto già fatturato per lo stesso periodo.
Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:
a) dati di lettura, come definita all'Articolo 1;
b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'Articolo 1;
c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Il gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.
In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal

giorno della loro entrata in vigore.

11.2 ***Tempo per l'emissione della fattura***

11.2.1- Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore. Il tempo per l'emissione della fattura è di 45 (quarantacinque) giorni solari.

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

11.3 ***Periodo di riferimento della fattura***

11.3.1 - Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo comma 11.3.2

11.3.2- Il vincolo di cui al comma 11.3.1 non viene applicato con riferimento:

a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;

c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

11.4 Periodicità di fatturazione

11.4.1.- Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:
a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

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

Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore:

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

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

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al precedente comma 11.4.1.

11.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

11.5.1- In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui all'Articolo 11.2.
Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

11.5.2- Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

11.6 Termini per i pagamenti

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

11.7 Modalità e strumenti di pagamento

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

a) contanti;
b) assegni circolari o bancari;
c) carta bancaria e/o carta di credito;
d) domiciliazione bancaria;
e) bollettino postale.

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

11.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

11.8.1- Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 11.4.

11.8.2- Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma 11.8.1, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

11.8.3- Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

11.8.4- Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

11.8.5- Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 11.8.4 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 11.8.1 sia superata a causa di:

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

b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al gestore;

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

11.9 Tempo di rettifica di fatturazione

11.9.1- Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente Articolo 11.8, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. Il tempo di rettifica di fatturazione è pari a 60 (sessanta) giorni

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

11.10.1- Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati all'Articolo 11.9.1 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

11.10.2- In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato all'Articolo 11.9.1 in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

11.10.3- In deroga a quanto previsto dal precedente comma 11.10.1, resta salva la facoltà del gestore di ccreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Articolo 12 - Organi di informazione

12.1- Il gestore mette a disposizione dell'utente finale il sito *internet:* www.consorziomediasabina.it 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.

12.2- Il sito *internet* consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o *web chat* per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione 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.

12.3- Opuscoli informativi. A necessità verranno distribuiti agli Utenti opuscoli esplicativi sulle procedure cui sono interessati.

Articolo 13 - Criteri generali

I consumi rilevanti ai fini della fatturazione dei corrispettivi per l'utenza finale sono esclusivamente quelli determinati ai sensi del presente provvedimento.

Ai fini dell'applicazione dei corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura nonché il volume dei reflui depurato sono assunti pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto, salvo diversa previsione specifica.

Il consumo di ciascun utente è determinato in base alla misura rilevata da un apposito misuratore installato in corrispondenza del punto di consegna, fatto salvo quanto disposto al successivo Articolo 33.

Articolo 14 - Soggetti responsabili del servizio di misura

La responsabilità del servizio di misura di utenza del SII è attribuita al gestore del SII, di cui al precedente articolo 3.
Nei casi previsti dall'articolo 156 del d.lgs. 152/06 il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per la messa a disposizione dei dati di misura determinati ai sensi del comma 4.2.

TITOLO 4°

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

Articolo 15 - Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori d'utenza

15.1 - Il gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente finale, secondo quanto previsto dal presente provvedimento.

15.2- Il gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 155/2013.

Articolo 16 - Obblighi di raccolta delle misure di utenza

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

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

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

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

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

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

16.3- Il gestore è tenuto a effettuare:

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

ii) con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

16.4- Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura previste ai commi 16.1 e 16.3 , il gestore è tenuto a:

i) dare informazione preliminare agli utenti finali dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;

ii) prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciatain prossimità dell'abitazione);

iii) dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica).

16.5- In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite di cui al comma 16.4 lettera i).

16.6- Gli obblighi di cui al comma 16.1 e 16.3 si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui all'RQSII, che soddisfi i requisiti di cui al precedente comma 16.2.

16.7- Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 16.1 è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti *Ca* di cui all'Articolo 10.

16.8- La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione, prevista all'Articolo 38 dell'RQSII, è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti *Ca* di cui all'Articolo 10.

16.9- Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 16.1 le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

16.10- Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del *Ca* procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 16.1 e alla revisione della periodicità di fatturazione prevista

all'Articolo 38 dell'RQSII.

16.11- Qualora non fossero disponibili tre coefficienti *Ca*, il gestore utilizza:

i) la media aritmetica degli ultimi due coefficienti *Ca* se disponibili;

ii) l'ultimo coefficiente *Ca*, se l'unico disponibile.

Articolo 17 - Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

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

17.2- Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

17.3- Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.

17.4- Il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

17.5- La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta di cui al comma 17.1.

Articolo 18 - Validazione delle misure di utenza

18.1- Il gestore è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la misura sia ottenuta da raccolta da parte del gestore che da autolettura.

18.2- Ai fini della validazione delle misure, il gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

Articolo 19 - Calcolo del consumo medio annuo

19.1- Il Consumo medio annuo (*Ca*) è definito per ciascun utente finale come segue:

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

- *Ng* è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di *mis1* e
- *mis2*;

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

19.2- Il gestore è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente *Ca*, a valere per l'anno *a+1*, per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio.

19.3- In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente *Ca*, i gestori procedono a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

Articolo 20 - Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza

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

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

dove:

- *Ca* è il consumo medio annuo di cui al precedente Articolo 10 valido per l'anno corrente;
- *Ns* rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

20.2- Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi rispetto a quello definito al precedente comma 20.1, eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità e/o i profili di consumo di differenti tipologie di utenza,
purché il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare corrente sia pari al consumo medio annuo *Ca* ovvero:

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

dove:

- Cs_i rappresenta il consumo giornaliero stimato dal gestore per il giorno *i* dell'anno solare corrente.

20.3- Qualora il gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato *Cs* come descritto al comma 20.1, a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri migliorativi di cui al comma 20.2.

Articolo 21 - Archiviazione dei dati di misura di utenza

21.1- Il gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni.

21.2- Nel caso di variazioni nel territorio di competenza del gestore a seguito di cessioni o incorporazioni di attività o di aggregazioni, anche per effetto delle previsioni recate dal d.l. 133/2014 (c.d. Decreto Sblocca Italia), i soggetti interessati dalla riorganizzazione del servizio hanno l'obbligo di trasferire integralmente gli archivi dei dati di misura e i registri di cui al successivo Titolo 3 al gestore subentrante, contestualmente al perfezionarsi delle procedure di integrazione in parola.

21.3- Nel caso di variazione del soggetto affidatario del SII nel territorio di competenza, i soggetti cessanti hanno l'obbligo di trasferire integralmente gli archivi dei dati di misura e i registri di cui al seguente Titolo 3 al nuovo soggetto gestore individuato dall'EGA.

Articolo 22 - Messa a disposizione agli aventi titolo dei dati di misura di utenza

22.1- Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

22.2- Il gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 47 dell'RQSII.

22.3- Il gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per *smartphone* o sezioni riservate dei propri siti web.

TITOLO 5°
OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E DI COMUNICAZIONE ALL'AUTORITA'

Articolo 23 - Obblighi di Registrazione

23.1- Il gestore predispone e aggiorna, entro il 30 settembre, un registro elettronico in modalità tale per cui gli elementi informativi ivi contenuti (con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure di ciascun utente finale effettuati) possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati - con il seguente contenuto informativo minimo:

1. il codice utente;
2. i dati identificativi del titolare dell'utenza; i dati identificativi del punto di consegna; data e ora del tentativo di raccolta;
3. motivazione del tentativo (periodica, voltura, subentro, prestazione); esito del tentativo (andato a buon fine/fallito);
4. misura raccolta;

5. esito della validazione;
6. motivo dell'eventuale fallimento del tentativo di raccolta;

e ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

23.2- Il registro di cui al precedente articolo 23.1 prevede, altresì, un'apposita sezione dedicata alle autoletture ricevute che include:

1. il codice utente;
2. data e ora della comunicazione dell'utente;
3. modalità di comunicazione (SMS, maschera *web*, call center con operatore o risponditore automatico, *e-mail*, applicazione *smartphone* ecc.);
4. misura comunicata; esito della validazione;

e ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

Articolo 24 - Obblighi di comunicazione delle informazioni sulla misura di utenza

24.1- Entro il 31 marzo di ogni anno il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni (riferite al 31 dicembre dell'anno precedente) di seguito riportate:

a) il numero di utenze totali;
b) il numero di utenze dotate di misuratore;
c) il numero di utenze con misuratore accessibile;
d) il numero di utenze con misuratore parzialmente accessibile; il numero di utenze con misuratore non accessibile;
e) il numero di utenze con misuratore funzionante; il numero di utenze con dispositivi a bocca tarata;
f) per ciascun raggruppamento di consumo di cui al comma 7.1:
   - il numero di tentativi di raccolta e fra questi quelli andati a buon fine;
   - il numero di operazioni di raccolta con misura validata;
   - il numero di autoletture dei misuratori e tra queste quelle con misura validata;
   - il numero complessivo di misuratori d'utenza e tra questi il numero di misuratori con età di fabbricazione superiore ai 15 anni.

Articolo 25 - Norme transitorie

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

TITOLO 6°
INDICATORI E MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 26 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Il tempo è stabilito in 10 (dieci) giorni lavorativi e in 20 (venti) giorni lavorativi con sopralluogo.

Articolo 27 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Il tempo è fissato in 10 (dieci) giorni lavorativi e in 20 (venti) giorni lavorativi con sopralluogo.

Articolo 28 - Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari

28.1 - La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

28.2 - Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:
a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
c) i dati identificativi del richiedente;
d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
f) la data di invio del preventivo al richiedente;
g) la tipologia d'uso;

Inoltre deve contenere le seguenti informazioni:
a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Articolo 29 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

29.1- Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore. Il tempo è fissato in 15 (quindici) giorni, se l'allaccio idrico è complesso il tempo è fissato in massimo 30 (trenta) giorni.

Articolo 30 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore. Il tempo è fissato in 20 (venti) giorni, se l'allacciamento fognario è complesso il tempo è fissato in massimo 30 (trenta) giorni.

Articolo 31 - Modalità e tempo di attivazione della fornitura

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

31.2- La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* dedicato.

31.3- Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Articolo 32 - Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

32.1- Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.
32.2- Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore. Il tempo è fissato in 10 (dieci) giorni.
32.3- La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.
32.4- Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente Articolo 1, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Articolo 33 - Morosità

33.1- In caso di mancato pagamento decorsi 60 giorni dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosita'. In questo caso il gestore inviera' all'utente una lettera di sollecito di pagamento con allegata la fattura
insoluta con gli interessi moratori calcolati giorno per giorno da pagare entro la data riportata sul documento.

33.2- Decorso infruttuosamente il termine il gestore puo'porre in atto mezzi di limitazione della portata

e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente fino alla completa sospensione della fornitura. Sono fatti salvi i casi in cui l'utente dietro presentazione di apposita documentazione dimostri l'impossibilita' di effettuare il pagamento, (in caso di grave malattia temporanea o cronica o ricovero presso istituti ospedalieri ecc.)

33.3- Il gestore invia il preavviso di sospensione o di limitazione all'utente e indica le relative modalità per evitarne l'interruzione. Tale preavviso non potrà comunque essere inferiore a 20 giorni e dovrà essere accompagnato dal duplicato della fattura non pagata.
Tempo di preavviso di sospensione:(non meno di 20 giorni)

Articolo 34 - Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

34.1- Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute la data di riattivazione della fornitura. Il tempo è stabilito in 2 (due) giorni feriali.

34.2- Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

Articolo 35- Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

35.1 - Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

35.2 - L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo *e-mail*, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

35.3 - La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

35.4 – 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.

Articolo 36 - Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

36.1- Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione. Il tempo è fissato in 7 (sette) giorni.

36.2- La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale con le seguenti modalità:
la richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito *internet* dedicato.

36.3- La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

36.4- Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

36.5- Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore.

Articolo 37 - Modalità per la richiesta di voltura

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

37.2- Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

37.3- Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

37.4- I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

37.5- Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
a) richiedere all'utente 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 voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Articolo 38 - Voltura a titolo gratuito

38.1- In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:
a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla

data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
d) assume utti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

38.2- Nel caso di cui al precedente comma 38.1, il gestore:
a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'Articolo 39;
b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

38.3- Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 38.1.

Articolo 39 - Tempo di esecuzione della voltura

39.1- Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di cui all'Articolo 37 e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

39.2- Nei casi di cui all'Articolo 37, comma 37.5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:
a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 35, commi 35.2, 35.3 e 35.4.

TITOLO 7°
INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 40 - Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet*.

Articolo 41 - Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

41.1 - Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.

41.2 - Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, , in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 42 - Validità del preventivo

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

Articolo 43 - Preventivi standardizzabili

43.1- Il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite *call center* ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*.

43.2 - Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo pari giorni dieci per l'esecuzione di allacci idrici e fognari

Articolo 44 - Tempo di esecuzione di lavori

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

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

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

44.4 - 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.

Articolo 45 - Atti autorizzativi

45.1 - Nel caso in cui si applichi il precedente comma 43.4, il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Articolo 46 - Tempo massimo per l'appuntamento concordato

46.1- Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento. Il tempo minimo è di 7 giorni.

46.2- Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard:
a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;
b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito al settimo giorno.

46.3- Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, 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.

Articolo 47 - Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

47.1- Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

47.2- Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo di 24 (ventiquattro) ore.

Articolo 48 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

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

48.2- Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

48.3- Il gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

48.4- 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.

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

Articolo 49 - Tempo di intervento per la verifica del misuratore

49.1- Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

49.2- Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

49.3- Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può

addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito *internet* e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

Articolo 50 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

50.1- Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Il tempo è fissato in 10 (dieci) giorni.

50.2- Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

50.3- Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contradditorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

Articolo 51 - Sostituzione del misuratore

51.1- Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

51.2- Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

51.3- Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore. Il tempo è fissato in 10 (dieci) giorni.

51.4- Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.

51.5- 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 entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

51.6- Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Articolo 52 - Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

52.1- Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di

ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore. Il tempo è fissato in 10 (dieci) giorni.

52.2- 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.

52.3- 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*.

Articolo 53 - Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

53.1- Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Il tempo è fissato in 10 (dieci) giorni.

53.2- Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Articolo 54 - Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

54.1- Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento. Il tempo è fissato in 3 (tre) ore.

54.2- Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

54.3- 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.

Articolo 55 - Costi interventi di verifica del misuratore idrico e del livello di pressione

Il costo per l'intervento di verifica del misuratore idrico e/o del livello di pressione, comprensivo delle spese amministrative, è stabilito in € 50,00 con addebito sulla prima bolletta utile, qualora si ravvisi che il malfunzionamento è imputabile all'utente.

TITOLO 8°
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Articolo 56 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

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

56.2- Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente carta dei servizi.

Articolo 57 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti

57.1 - Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

57.2- La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo articolo.

57.3- Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è di 30 giorni.

57.4- il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è pari a 30 giorni.

Articolo 58 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

58.1 - Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

58.2- La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 67.

Articolo 59 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

59.1- Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

59.2- La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo articolo.

59.3- il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è pari a 30 giorni.

Articolo 60 - Procedura di presentazione dei reclami scritti

60.1- Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 60.4. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

60.2 - Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'Articolo 57, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

60.3- Il gestore rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente finale:

i. il nome ed il cognome;

ii. l'indirizzo postale o telematico;

iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);

iv. il codice utente;

v. l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare in coerenza con quanto prescritto all'Articolo 50, comma 50.1;

d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

60.4- È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente 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 servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Articolo 61 - Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

61.1- Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;

b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

61.2- Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, anche:

a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;

c) le seguenti informazioni contrattuali:

i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);

ii. la tipologia di uso;

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

d) l'elenco della documentazione allegata.

61.3- Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, anche l'esito della verifica, ed in particolare:

a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;

c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;

f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Articolo 62 - Reclami scritti multipli

62.1- In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 57, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 53. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 57, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 68.

62.2- In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:
a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 57, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 68;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'Articolo 68, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 57.

Articolo 63 - Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

63.1 - Il gestore deve:
a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;

b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito *internet* i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti.

63.2- Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio gas) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio servizi

telefonici di cui al presente Titolo VII o attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È consentito inoltre di introdurre un'opzione di scelta tramite tastiera della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti di potersi esprimere nella propria lingua madre. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

63.3 - Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di:

a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;

b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;

c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Articolo 64 - Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

64.1- Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Esso è ≤ 120.

64.2- Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma si considerano le chiamate degli utenti finali che:

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Articolo 65 - Standard generali di qualità contrattuale del SII

65.1- Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1:

Tabella 1 – Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%
Indicatore	**Livello generale**
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 62, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

65.2- Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 1, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico, i livelli effettivi LEia riferiti alla singola tipologia di prestazione "i" , garantita in ciascun ATO "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

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

dove:

- il pedice "*i*" indica la tipologia di prestazione;

- il pedice *"a"* indica l'ATO;

- P_{Cia} è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 1, relative all'ATO *a*;

- P_{NCia} è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 1 per le cause indicate all'Articolo 52, comma 52.1, lettera c), relative all'ATO *a*.

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

Articolo 66 - Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni

66.1- Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

66.2- Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma 66.1 il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Articolo 67 - Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

67.1 - Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

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

c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

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

TITOLO 9°
INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 68 - Casi di indennizzo automatico

68.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

68.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 68.1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 47, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

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

Articolo 69 - Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

69.1 Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 67, comma 67.1, lettere a) e b);

b) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 67, comma 67.1, lettere a) e b);

c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei servizi.

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

Articolo 70 - Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

70.1 - Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

70.2- L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta dei servizi, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 69, comma 69.2, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

70.3- Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

TITOLO 10°
OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Articolo 71 - Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale

71.1- Il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e *online*, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

71.2- Il registro di cui al precedente comma 71.1 deve riportare i dati di qualità nel quale il gestore svolge il servizio.

71.3- Per tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale, il gestore deve registrare:
a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
c) la tipologia d'uso;
d) i dati identificativi del richiedente;
e) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
f) i dati identificativi del punto di consegna o di scarico, ad eccezione delle nuove attivazioni;
g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
h) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
i) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

69.4 - Per ogni richiesta di preventivo pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 69.3, il gestore deve registrare:
a) la data di invio al richiedente del documento di preventivo;
b) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente (ad esempio opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta);
c) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi.

71.5 - Per ogni prestazione successiva alla data di accettazione formale del preventivo, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 71.3, il gestore deve registrare:
a) la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale;
b) la data di completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (assicurando la presenza del misuratore);
c) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività complesse (ad esempio, lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale).

71.6 - Per ogni richiesta di prestazione concernente l'attivazione, la disattivazione, la riattivazione, il subentro e la voltura nella fornitura, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 71.3, il gestore deve registrare:
a) la data di esecuzione della prestazione insieme all'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
b) la data di comunicazione all'utente finale dell'avvenuta esecuzione della prestazione richiesta.

71.7 Per ogni richiesta di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 71.3, il gestore deve registrare:
a) il livello di pressione di fornitura;
b) la data di riattivazione della fornitura.

71.8 Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 71.3, il gestore deve registrare:
a) la data di invio della risposta motivata;
b) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.

71.9- Per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione per la quale si dia luogo a rettifica di fatturazione, il gestore deve registrare la data di accredito della somma non dovuta dall'utente finale, ovvero di emissione della bolletta nella quale viene compensato l'importo non dovuto.

71.10 Per ogni richiesta di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 71.3, il gestore deve registrare:
a) la data proposta dal gestore per l'appuntamento con l'utente finale;
b) la data e l'ora di inizio della fascia di puntualità dell'appuntamento;
c) il consenso dell'utente finale in caso di eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo;
d) la data e l'ora di inizio effettivo della prestazione;
e) l'eventuale assenza dell'utente finale all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera b);
f) la data, l'ora e le cause dell'eventuale disdetta dell'appuntamento.

71.11 Per ogni richiesta di verifica del misuratore, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 71.3, il gestore deve registrare:
a) la data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica del misuratore;
b) il tipo di guasto del misuratore;
c) la data di esecuzione della prestazione e l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
d) la data di sostituzione del misuratore malfunzionante, la data proposta dal gestore per la sostituzione del misuratore e l'eventuale data posticipata richiesta dall'utente finale.

71.12- Per ogni richiesta di verifica del livello di pressione, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 71.3, il gestore deve registrare:
a) la data di invio al richiedente del documento recante l'esito della verifica del livello di pressione;
b) la data di esecuzione della prestazione e l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente.

71.13- Il gestore ha l'obbligo di registrare, per ogni chiamata telefonica pervenuta al *call center*, tutte le informazioni necessarie alla verificabilità dell'indicatore del livello effettivo dell'accessibilità al servizio telefonico (AS), nonché i seguenti dati necessari a rendere verificabili gli indicatori tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) e livello del servizio telefonico (LS):
a) data e istante di inizio della chiamata;
b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno).

71.14- Per ogni richiesta di pronto intervento, per ciascun caso in cui l'utente finale parli con un operatore, al fine di verificare il rispetto degli standard relativi all'indicatore CPI e del "tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento", il gestore deve registrare:
a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
c) data e ora di ogni segnalazione pervenuta, con granularità pari al secondo;
d) registrazione vocale della chiamata;
e) motivo della segnalazione;

f) nominativo dell'utente finale chiamante;
g) numero di telefono dell'utente finale chiamante;
h) Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
i) data e ora di arrivo sul luogo di chiamata, con granularità pari al minuto.

Articolo 72 - Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

72.1- Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 73 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui alla presente Carta dei servizi, il gestore deve:

a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 71 con le informazioni e i dati richiesti;

b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;

c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

72.2 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto informatico del registro di cui all'Articolo 71.

Articolo 73 - Comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

73.1- Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente.

73.2 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare:
a) per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione:

i. il numero totale delle richieste di prestazioni;

ii. il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nella presente Carta dei servizi, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 67, comma 67.1;

iii. il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito nella presente Carta dei servizi, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui Articolo 67, comma 67.1, lettera c);

b) per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento di cui all'Articolo 38, all'Articolo 45 e all'Articolo 46:

i. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale;

ii. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale, per i quali il gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'utente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 67, comma 67.1;

c) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui all'Articolo 48 e all'Articolo 51, il gestore è tenuto a comunicare il numero di richieste di verifica del misuratore e il numero di richieste di verifica del livello di pressione, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;

d) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui all'Articolo 50, il numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e, per le prestazionioni di cui all'Articolo 51, il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione.

73.3 - In relazione al servizio telefonico, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente i seguenti dati:

a) il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;

b) il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS);

c) il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);

d) il livello di servizio telefonico (LS).

73.4 In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta – reclamo scritto, richiesta scritta di informazione, richiesta scritta di rettifica di fatturazione - per:

a) reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;

b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;

c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 67, comma 67.1;

d) il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 67, comma 67.1, lettera c).

73.5 - Il gestore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione, ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.

73.6 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti

nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, il gestore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di uso e per ogni livello specifico di qualità:

a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;

b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

73.7 L'Autorità e l'Ente di governo dell'ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta dei servizi;

b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

Articolo 74 - Informazioni all'utente finale

74.1 - Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

TITOLO 11°
VERIFICA DEI DATI

Articolo 75 - Ambito di applicazione

75.1- Il presente Titolo definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità contrattuale comunicati dai gestori all'Autorità in attuazione di quanto previsto dalla presente Carta dei servizi.

75.2 - L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dal presente Titolo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai gestori ai fini del rispetto delle disposizioni dalla presente Carta dei servizi.

75.3- È fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti del gestore per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dalla presente Carta dei servizi, sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma e dei controlli effettuati con la metodologia definita dal presente Titolo.

Articolo 76 - Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità contrattuale

76.1- Il controllo dei dati di qualità contrattuale riguarda per i gestori del SII tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale ai sensi della presente Carta dei servizi.

76.2 - L'Autorità comunica al gestore, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità contrattuale con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi. Nella comunicazione vengono indicati:

a) l'oggetto del controllo;

b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità contrattuale; l'anno non può comunque essere anteriore al 2017;

76.3 - Il gestore entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al precedente comma 76.2, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità contrattuale.

76.4 - In sede di controllo, il gestore fornisce su supporto elettronico per le prestazioni di qualità contrattuale oggetto del controllo, un elenco contenente:

a) per ogni richiesta telefonica di pronto intervento di cui all'Articolo 55, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in Tabella 2;

b) per ogni richiesta di prestazione diversa da quelle di cui alla precedente lettera a), i campi indicati in Tabella 3;

c) per ogni reclamo o richiesta scritta di informazioni o di rettifica di fatturazione per cui l'obbligo di dar seguito al reclamo o alla richiesta medesima è decaduto prima dei termini di cui all'Articolo 60, in aggiunta ai campi indicati in Tabella 3, un campo in cui riportare la data e il motivo del venir meno dell'obbligo.
Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità contrattuale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione delle relative prestazioni di qualità contrattuale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di prestazioni di qualità contrattuale da sottoporre al controllo dei dati di qualità contrattuale.

76.5- Il gestore che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma 76.4 entro un tempo massimo fissato in 4 ore dall'avvio delle attività ispettive, comunica all'Autorità, entro 15 giorni solari dalla data di completamento del controllo, le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.

76.6- Il numero delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, riportate negli elenchi di cui al precedente comma 76.4, deve essere coerente con i relativi dati comunicati dal gestore all'Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze il gestore dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'Articolo 86 sarà il più elevato tra quello comunicato dal gestore all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

Articolo 77 - Validazione dei dati

77.1 - Nella Tabella 4 riportata in Appendice sono indicati gli elementi, per le diverse tipologie di prestazioni di qualità contrattuale, in assenza dei quali la prestazione esaminata viene classificata non valida.

77.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma 77.1 non riportino il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità contrattuale oppure nel caso in cui tale codice non coincida

con quello riportato negli elenchi forniti dal gestore, le relative prestazioni vengono classificate non valide. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal gestore è fatta salva la facoltà per il gestore di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice di rintracciabilità riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della prestazione di qualità contrattuale.

Articolo 78 - Criteri di conformità dei dati validi

78.1 Ogni prestazione di qualità contrattuale classificata come valida secondo quanto disposto dall'Articolo 77, comma 77.1, viene sottoposta a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:

a) corrispondenza;

b) completezza (solo per le tipologie di prestazioni di cui all'Articolo 65, comma 65.1);

c) correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 67, comma 67.1, lettera c));

d) documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 67, comma 67.1, lettere a) e b));

e) esattezza del calcolo delle tempistiche (solo se la prestazione è effettuata entro il tempo indicato dallo standard).

78.2 La prestazione di qualità contrattuale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificata come non conforme.

Articolo 79 - Verifica di corrispondenza

79.1- La verifica di corrispondenza accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dal gestore di cui al comma 76.4 e i documenti operativi di riscontro ad esclusione del campo "tempo effettivo rilevato" oggetto della sola verifica di cui all'Articolo 84.

Articolo 80 - Verifica di completezza

81.1- Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di allacci e lavori, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni e di rettifica di fatturazione.

81.2 La verifica di completezza accerta:
a) per la richiesta di preventivo per l'esecuzione di allacci e lavori esaminata, la completezza delle informazioni fornite agli utenti previste dall'Articolo 28; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dal medesimo Articolo 28;

b) per i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni e di rettifica di fatturazione, la completezza dei dati forniti all'utente finale nella risposta motivata scritta previsti dall'Articolo 62; la verifica non ha esito positivo qualora la risposta motivata scritta risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dall'Articolo 67.

Articolo 82 - Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico

82.1- Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica alle prestazioni di qualità contrattuale soggette a livelli specifici definiti dall'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore del SII.

82.2- La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, accerta che il gestore abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico all'utente finale; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:

a) importo corrisposto all'utente finale diverso da quello previsto dall'Articolo 68, comma 68.1, solo se a svantaggio dell'utente finale;

b) importo pagato all'utente finale non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'Articolo 69, comma 69.2;

c) importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 70, comma 70.2.

Articolo 83 - Verifica di documentabilità delle cause

83.1- Il criterio di documentabilità delle cause si applica alle prestazioni di qualità contrattuale, soggette a standard specifico di qualità o soggette a standard generale di cui all'Articolo 65 ovvero a standard definiti dall'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore del SII.

83.2 - La verifica di documentabilità delle cause accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, che il gestore abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 67, comma 67.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:
a) per le cause indicate dall'Articolo 67, comma 67.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;

b) per le cause indicate dall'Articolo 67, comma 67.1, lettera b), in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il richiedente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

Articolo 84 - Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione

84.1 - Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica alle prestazioni di qualità contrattuale, soggette a standard specifico di qualità o soggette a standard generale di cui all'Articolo 65 ovvero a standard definiti dall'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore del SII.

84.2- La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dal gestore di cui all'Articolo 76, comma 76.4 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.

84.3- Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la prestazione di qualità contrattuale esaminata viene classificata come non conforme.

84.4- Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità contrattuale evidenzi un mancato rispetto del relativo standard specifico di qualità o dello standard generale di cui all'Articolo 65, ovvero degli standard definiti dall'Ente di governo dell'ambito anche su proposta del gestore del SII, la prestazione di qualità contrattuale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a standard specifico, il gestore provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico secondo quanto previsto dall'Articolo 68 e dall'Articolo 70.

Articolo 85 - Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato

85.1- Al termine di ogni controllo dei dati di qualità contrattuale presso il gestore, tra le prestazioni di qualità contrattuale esaminate sono individuate, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 77 e dall'Articolo 78:
a) n_1 prestazioni di qualità contrattuale non valide;

b) n_2 prestazioni di qualità contrattuale non conformi.

85.2- A partire da n_1 o da n_2 di cui al precedente comma, dalla dimensione n del campione e dalla dimensione N della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero delle prestazioni di qualità contrattuale non valide e il numero delle prestazioni di qualità contrattuale non conformi per la popolazione di riferimento:
a) N_1 numero delle prestazioni di qualità contrattuale non valide;
b) N_2 numero delle prestazioni di qualità contrattuale non conformi.

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

$N_i = \min\{M \in [0, N] : P_M(X \geq n_i) > 0{,}05\}$
dove X è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri N, M, n.

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

Articolo 86 - Penalità per le prestazioni di qualità contrattuale stimate non valide e non conformi

86.1- Per ciascuno degli N_1 e degli N_2 determinati con la metodologia di cui all'Articolo 82, comma 82.2, il gestore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:
a) per ogni N_1, una penalità unitaria pari a euro ottocento (800);
b) per ogni N_2, una penalità unitaria pari a euro trecento (300).

86.2 - Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore, sono definite le seguenti franchigie:
a) per N_1, una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità contrattuale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;

b) per N_2, una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità contrattuale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N_1.

86.3- L'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 86.1, moltiplicate per i corrispondenti N_1 ed N_2, determinati con la metodologia di cui all'Articolo 85, comma 85.2, e diminuiti delle franchigie di cui al comma 86.2.

86.4- Qualora il gestore intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, lo stesso, entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 86.3, alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il gestore non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro mille (1.000). Il gestore comunica all'Autorità entro i venti (20) giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

86.5- Qualora il gestore non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, ne informa l'Autorità entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso il gestore:

a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i centottanta (180) giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta dei servizi in relazione all'ATO per il quale è stato effettuato il controllo dei dati di qualità contrattuale;

b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente Articolo 86, comma 86.4.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di tre (3) giorni lavorativi.

Articolo 87 - Penalità per prestazioni di qualità contrattuale riscontrate non valide o non conformi

87.1- Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 86, comma 86.5, siano riscontrate prestazioni di qualità contrattuale classificate come non valide e/o non conformi in base a quanto disposto dall'Articolo 77 e dall'Articolo 78, il gestore è tenuto al pagamento delle penalità unitarie definite dall'Articolo 86, comma 86.1.

87.2 - Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore si tiene conto delle franchigie definite dall'Articolo 86, comma 86.2.

87.3 - L'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore è pari alla somma delle penalità unitarie

di cui all'Articolo 86, comma 86.1, moltiplicate per i corrispondenti numeri di prestazioni di qualità contrattuale riscontrate in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 86, comma 86.5 e classificate come non valide o non conformi, tenuto conto delle franchigie di cui all'Articolo 86 comma 86.2, con arrotondamento al numero intero superiore. Il gestore non è tenuto al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo della penalità sia inferiore a euro mille (1.000).

87.4- Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma 87.3, il gestore è tenuto al pagamento della penalità complessiva alla Cassa entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo di cui all'Articolo 86, comma 86.5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il gestore comunica all'Autorità entro i venti (20) giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

TITOLO 12°
STANDARD SPECIFICI

Articolo 88
Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

88.1 Al fine di definire gli *standard* specifici relativi alla qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente RQTI si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- indicatore S1:"Durata massima della singola sospensione programmata",come definito al successivo comma 88.2;
- indicatore S2: "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile", come definito al successivo comma 88.3;
- indicatore S3: "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura", come definito al successivo comma 88.4;

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

88.3 Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione-sia essa programmata o non programmata- e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

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

88.5 Gli standard specifici di qualità tecnica del SII sono definiti nella Tavola 1 che segue.

Tavola1 -Standardspecificidicontinuitàdelserviziodiacquedotto

ID	Indicatore	*Standard* specifico
S1	Duratamassimadellasingolasospensioneprogrammata	24ore
S2	Tempomassimoperl'attivazionedelserviziosostitutivodiemergenza incasodisospensionedelservizioidropotabile	48ore
S3	Tempominimodipreavvisoperinterventiprogrammatichecomportano unasospensionedellafornitura	48ore

Articolo 89
Modalità di determinazione degli standard specifici

89 .1 Ai fini della verifica del rispetto degli *standard* S1,S2,S3, ciascun gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro.

89.2 Qualora l'individuazione delle utenze finali interessate da interruzione del servizio sia soggetta a stima, tale stima considera la totalità delle utenze della zona interessata dall'interruzione, determinata *exante*o, qualora non fosse possibile, successivamente all'interruzione medesima, nei termini e nelle modalità previste all'Articolo 94 con riferimento al registro delle interruzioni, anche sulla base di modellazione idraulica e/o di sistemi informativi territoriali.

Articolo 90
Indennizzi automatici

90.1 Nel presente articolo sono definite le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici per mancato rispetto di *standard* specifici di qualità tecnica; per quanto non espressamente disposto nei successivi commi si applicano le disposizioni di cui al TitoloXdell'AllegatoAalladelibera 655/2015/R/IDR (RQSII).

90.2 In caso di mancato rispetto degli *standard* specifici di cui all'Articolo 88, 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*.

90.3 Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun utente in diretto sotteso.

90.4 Il gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di *standard* specifico ai sensi del presente Titolo, con le medesime modalità previste dall'articolo 74 del RQSII.

90.5 Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso

come utente in diretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo *standard*, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 del RQSII.

90.6 Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiatie/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello *standard* specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett.b) della deliberazione 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione656/2015/R/IDR.

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

TITOLO 13°
OBBLIGHI DI MONITORAGGIO, TENUTA DEI REGISTRI E COMUNICAZIONE

Articolo 91
Obblighi di monitoraggio e comunicazioneall'Autorità

91.1 I gestori sono tenuti al monitoraggio dei dati di qualità tecnica necessari alla determinazione degli *standard* specifici, dei macro-indicatori e degli ulteriori indicatori semplici riferiti a *standard* generali di qualità tecnica; i dati richiesti devono essere rilevati e comunicati separatamente per ogni ATO in cui il gestore opera.

91.2 L'EGA, a completamento delle azioni di verifica e convalida dei dati trasmessi dai gestori, è tenuto a comunicare annualmente all'Autorità, secondo le tempistiche e le modalità da quest'ultima stabilite, i dati di qualità tecnica, in relazione ai valori assunti nell'anno precedente, dandone contestuale comunicazione al gestore, al fine di valutare il rispetto degli obiettivi di regolazione della qualità tecnica. La comunicazione dei dati è completata dall'invio di una Relazione di accompagnamento esplicativa dei dati di qualità tecnica.

91.3 In caso di mancata trasmissione da parte dell'EGA entro il termine stabilito, è obbligo del gestore comunicare i propri dati di qualità tecnica direttamente all'Autorità, informando contestualmente il soggetto competente.

Articolo 92
Obblighi di registrazione e archiviazione

92.1 I gestori hanno l'obbligo di registrazione di tutte le grandezze sottese agli indicatori specifici e generali definiti al precedente Titolo 13.

92.2 Ogni gestore ha l'obbligo di predisporre e mantenere aggiornato un registro separato per ognuno dei macro-indicatori M1,M3,M4,M5 e M6, ed un registro unico per il macro-indicatore M2 e per gli standard specifici,S1,S2e S3, riportanti almeno i dati specificati nei successivi articoli.

92.3 I registri devono contenere, ove organizzati per singolo evento occorso nell'anno di riferimento *a*, un codice univoco, al fine di attribuire al medesimo evento tutte le informazioni contenute anche in altri supporti informativi, quali:

- registri tenuti perobbligodi legge;
- registri giàprevisti dallaregolazionedell'Autorità;
- registri di esercizio;
- registri contrattuali;
- tabulati o archivi informatizzati di eventuale/i sistema/i di telecontrollo;
- elenchi delle segnalazioni e chiamate telefoniche degli utenti per richieste di pronto intervento (ai sensi della RQSII) o per presentazione di reclami;
- rapporti di intervento delle squadre operative;
- cartografia e schemi di rete (per ricostruire l'assetto della rete al momento del verificarsi dell'evento);
- eventualialtri rchive o rchive.

Laddove applicabile, le informazioni di cui ai registri sopra indicati devono essere riportate anche nei registri organizzati per punto controllato o impianto.

92.4 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto di uno o più registri.

92.5 Il gestore ha l'obbligo di conservazione, in modo ordinato e accessibile, di tutti i dati registrati nonché dei dati comunicati ai sensi dei commi 91.2 e 91.3 per un periodo di 10 anni, a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello in cui la registrazione è effettuata.

92.6 Nel caso di variazioni di perimetro del gestore a seguito di cessioni o in corporazioni di attività o di aggregazioni, i soggetti interessati dalla riorganizzazione del servizio hanno l'obbligo di trasferire integralmente al gestore subentrante i registri di cui al presente Titolo e gli archivi dei dati comunicati all'Autorità ai sensi del comma 91.2 contestualmente al perfezionarsi delle procedure di integrazione in parola.

92.7 Nel caso di variazione del soggetto affidatario del SII nel territorio di competenza, i soggetti cessanti hanno l'obbligo di trasferire integralmente al nuovo soggetto gestore i registri di cui al presente Titolo e gli archivi dei dati comunicati all'Autorità ai sensi del comma 91.2.

92.8 In deroga a quanto previsto nei precedenti commi dell'Articolo 92, gli obblighi di registrazione sono intesi operare in via sperimentale per l'anno2018, fermo restando l'obbligo di monitorare tutte le grandezze necessarie al calcolo degli *standard* generali e specifici. Di conseguenza, risultano rinviati al 1° gennaio 2019 gli obblighi di cui ai successivi Articolo 93, Articolo 94, Articolo 95, Articolo 96, 97 e Articolo 98.

92.9 I gestori sono responsabili della veridicità delle informazioni fornite e della verificabilità delle registrazioni che hanno contribuito al calcolo degli indicatori.

Articolo 93
Registrazione dati sui volumi

93.1 In relazione al macro-indicatore M1, si prevede l'obbligo di registrazione dei dati mediante due sotto-registri separati, relativi rispettivamente ai volumi di processo ed ai volumi di utenza utilizzati ai fini della determinazione del medesimo macro-indicatore.

93.2 I dati oggetto di obbligo di registrazione relativi ai volumi di processo, per ogni punto dell'infrastruttura di acquedotto rilevante per il calcolo del macro- indicatore M1, per ciascun anno *a*, sono i seguenti:

a) numero identificativo delpunto;
b) ubicazione (Comune);
c) indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche;
d) natura del punto (ingresso, uscita o interno al sistema di acquedotto);
e) matricola misuratore;
f) tipologia misuratore (meccanico, elettromagnetico, ultrasuoni, altro);
g) provenienza / destinazione dei volumi (laddove applicabile);
h) misure rilevate (mc) condata (gg/mese/anno);
i) ultima misura rilevata nell'anno (*a* 1);
j) volume complessivo relativo al punto (mc) riferito all'anno (*a* 1);
k) volume complessivo relativo al punto (mc) riferito all'anno *a*, utilizzato per il calcolo di M1(da compilare con riferimento al periodo 1 gennaio - 31 dicembre dell'anno *a*);
l) quota parte del volume di cui alla precedente lettera k) misurata (%) e quota parte stimata (%);
m) volume di cui alla lettera k);
n) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

93.3 I dati oggetto di obbligo di registrazione, anche mediante l'utilizzo ed eventuale integrazione delle informazioni contenute in altri supporti informativi di cui al comma 92.3, relativi ai volumi di utenza rilevanti per il calcolo del macro-indicatore M1, per ogni utenza e per ciascun anno *a*, sono i seguenti:

a) codice utente finale;
b) dati identificativi del punto di consegna (codice misuratore, se presente);
c) tipologia d'uso dell'utenza finale, come definita dal TICSI;
d) misure validate da lettura o autolettura (mc), con date (gg/ mese/ anno);
e) numero di misure validate (da lettura o autolettura) negli ultimi due anni (anno *a* e anno precedente);
f) consumo misurato (SI/NO);
g) consumo fatturato (SI/NO);
h) ultima misura rilevata precedente al 1° gennaio dell'anno *a*;
i) consume complessivo dell'utenza riferito all'anno (*a* 1);
j) consumo complessivo dell'utenza riferito all'anno *a*, utilizzato per il calcolo di M1 (da compilare con riferimento al periodo 1° gennaio - 31 dicembre dell'anno *a*);
k) consumo di cui alla lettera j);
l) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza

alle disposizioni del presente provvedimento.

Articolo 94
Registrazione dati sulle interruzioni

94.1 In relazione al macro-indicatore M2 e dagli indicatori relativi agli standard specifici S1, S2 e S3, si prevede l'obbligo di registrazione dei seguenti dati relativi ad ogni evento di interruzione del servizio di acquedotto avvenuta nell'anno *a*:

a) numero progressivo;
b) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) inizio interruzione;
c) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) fine interruzione;
d) durata interruzione (espressain ore);
e) categoria interruzione (non programmata/ programmata);
f) durata prevista dell'interruzione programmata (espresso in ore);
g) eventuale ulteriore codice rintracciabilità interruzione, laddove esistano archivi collegati (es. codice pronto intervento);
h) eventuale codice rintracciabilità intervento per risolvere l'interruzione, laddove esistano archivi collegati;
i) località interessata (Comune), indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche dell'evento che ha originato l'interruzione;
j) area interessata dall'interruzione (Comune, frazione, vie interessate o altra notazione univoca);
k) numero utenti finali soggetti all'interruzione;
l) numero di utenze condominiali soggette all'interruzione (di cui della precedente lettera k);
m) numero di utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali soggette all'interruzione (indicate alla lettera *l*);
n) numero totale di utenti coinvolti dall'interruzione (incluse gli utenti indiretti in caso di utenze condominiali);
o) dati identificativi dei punti di consegna (codice misuratore, se presente) soggetti all'interruzione, nei casi previsti al successivo comma 33.2;
p) dati identificativi degli utenti finali soggetti all'interruzione (codice utente ove disponibile), nei casi previsti al successivo comma 33.2;
q) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) del termine dell'operazione di preavviso, ove applicabile;
r) modalità di preavviso adottata;
s) area geografica coperta dal preavviso;
t) data (gg/mese/anno) e ora (ore/minuti) attivazione servizio sostitutivo di emergenza, se applicabile;
u) tipologia servizio sostitutivo attivato, se applicabile (es. distribuzione sacchetti a domicilio, autobotte,...);
v) area geografica coperta dal servizio sostitutivo;
w) ritardo rispetto allo standard specifico per S1, ove applicabile (espresso in ore ed arrotondato alla prima cifra decimale);
x) ritardo rispetto allo standard specifico per S2, ove applicabile (espresso in ore ed arrotondato alla prima cifra decimale);
y) ritardo rispetto allo standard specifico per S3, ove applicabile (espresso in ore ed arrotondato alla prima cifra decimale), inteso come differenza tra lo *standard* e il tempo trascorso tra la data / ora interruzione e data/ ora del termine dell'operazione di preavviso;
z) ammontare indennizzo unitario (separatamente per S1, S2 ed S3) (€);
aa) ammontare indennizzo totale da corrispondere, separatamente per S1, S2 ed S3

(derivante dall'applicazione dell'ammontare dell'indennizzo unitario di cui alla precedente lettera *z*) al numero di utenti (inclusi indiretti) di cui alla lettera *n*) (€);

bb) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

94.2 Si specifica che per gli indicatori S1, S2 e S3, nel caso di mancato rispetto di uno o più degli standard specifici individuati, il gestore deve identificare i punti di consegna e le utenze finali coinvolte dall'interruzione – precisando anche il numero di utenti in diretti sottesi alle utenze condominiali, al fine di erogare gli indennizzi automatici previsti; tali informazioni, reperite eventualmente anche a posteriori, andranno integrate nel registro entro 30 giorni dalla data di fine dell'interruzione che ha originato il mancato rispetto di uno *standard* specifico, o comunque in tempo utile ai fini del rispetto delle tempistiche di corresponsione dell'indennizzo automatico. Viceversa, le informazioni relative alla numerosità delle utenze anche indirette nel caso di utenze condominiali necessarie al calcolo dell'indicatore M2 possono essere reperite entro la fine del trimestre successivo.

Articolo 95
Registrazione dati sulla qualità dell'acqua

95.1 In relazione al macro-indicatore M3, per l'indicatore M3 a si prevede l'obbligo di registrazione dei seguenti dati, relativi ad ogni evento occorso nell'anno *a*:

a) numero progressivo dell'ordinanza di non potabilità;
b) autorità emittente dell'ordinanza;
c) causa ordinanza di non potabilità (elenco parametri non conformi);
d) codice rintracciabilità ordinanza di non potabilità;
e) data (gg/mese/anno) inizio limitazione o sospensione d'uso;
f) data (gg/mese/anno) fine limitazione o sospensione d'uso;
durata periodo limitazione o sospensione d'uso (giorni);
g) eventuale codice rintracciabilità intervento/i per risolvere problematica, laddove esistano archivi collegati;
h) località interessata/e (indirizzo/i o frazione/i o Comune/i);
i) numero utenti finali soggetti all'ordinanza;
j) numero di utenze condominiali soggette all'ordinanza (di cui della precedente lettera *j*);
k) numero di utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali soggette all'ordinanza (indicate alla precedente lettera k);
l) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

95.2 In relazione al macro-indicatore M3, per le componenti M3b ed M3c si prevede l'obbligo di registrazione dei seguenti dati, relativi ad ogni punto controllato nell'anno *a* nell'ambito dei controlli interni effettuati sulla rete di distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione:

m) codice identificativo punto di campionamento rappresentativo dell'acqua erogata all'utenza;
n) località punto di campionamento (Comune);
o) indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche;
p) data (gg/mese/anno) campionamento;

q) codice identificativo campione prelevato nella data indicata al punto d);
r) data (gg/mese/anno) analisi di ciascun campione identificato al punto e);
s) dati identificativi del laboratorio di analisi;
t) laboratorio di analisi accreditato ai sensi della norma UNIEN/ISO/IEC 17025:2005 (SI/NO);
u) campione non conforme ad Allegato I del d.lgs.31/2001e s.m.i.(Parte A e/o B e/o C) (SI/NO);
v) campione non conforme ad Allegato I del d.lgs.31/2001 e s.m.i., Parte A (SI/NO);
w) campione non conforme ad Allegato I del d.lgs.31/2001 e s.m.i., Parte B (SI/NO);
x) campione non conforme ad Allegato I del d.lgs.31/2001 e s.m.i., Parte C (SI/NO);
y) n. parametri analizzati nel campione di cui alla lettera e);
z) elenco parametri analizzati nel campione di cui alla lettera e) (es.As, Fe, Mn, ecc.);
aa) n.parametri non conformi ad Allegato I del d.lgs.31/2001 e s.m.i.(Parte A e/o B e/o C) nel campione di cui alla lettera e);
bb) elenco parametri non conformi nel campione di cui alla lettera e) (es.As, Fe, Mn, ecc.);
cc) di cui n.parametri non conformi ad Allegato I del d.lgs.31/2001 e s.m.i., Parte A;
dd) di cui n.parametri non conformi ad Allegato I del d.lgs.31/2001 e s.m.i., Parte B;
ee) di cui n.parametri non conformi ad Allegato I del d.lgs.31/2001 e s.m.i., Parte C;
ff) eventuale codice rintracciabilità intervento svolto per superare la non conformità;
gg) codice rintracciabilità sui registri tenuti ai sensi del d.lgs. 31/2001 es.m.i.;
hh) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

Articolo 96
Registrazione dati sull'adeguatezza del sistema fognario

96.1 In relazione al macro-indicatore M4, per la componente M4a si prevede l'obbligo di registrazione dei seguenti dati, relativi ad ogni evento occorso nell'anno *a*:
a) numero progressivo allagamento o sversamento;
b) codice rintracciabilità evento (es. codice pronto intervento);
c) tipologia di evento (allagamento da fognatura mista/allagamento da fognatura bianca/sversamento da fognatura nera);
d) località interessata (Comune);
e) indirizzo (via, civico);
f) data (gg/mese/anno) in cui si è verificato l'episodio;
g) eventuale codice rintracciabilità intervento per risolvere l'evento, laddove esistano archivi collegati;
h) eventuale classificazione intervento per risolvere l'evento (es.interventi di pulizia e spurgo), laddove esistano archivi collegati;
i) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

96.2 In relazione al macro-indicatore M4, per le componenti M4b e M4c si prevede l'obbligo di registrazione, con aggiornamento entro la fine di ogni trimestre, dei seguenti dati, relativi ad ogni singolo scaricatore di piena/scolmatore/sfioratoree riferiti all'anno *a*:
j) codice identificativo scaricatore di piena;

k) località scaricatore di piena (Comune);
l) indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche;
m) conformità a normative su portata near diluita (SI/NO);
n) attestazione di conformità a normativa su portata nera diluita (indicare estremi del documento attestante la conformità);
o) conformità a normativa su rimozione solidi (SI/ NO/ NONPREVISTO);
p) attestazione di conformità a normativa su rimozione solidi (indicare estremi del documento attestante la conformità);
q) data/e in cui lo scaricatore è stato sottoposto a ispezione (gg/mese/anno);
r) indicazione dell'eventuale dotazione di sistema di rilevamento automatico dell'attivazione (SI/NO);
s) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

Articolo 97
Registrazione dati sui fanghi di depurazione

97.1 In relazione al macro-indicatore M5, si prevede l'obbligo di registrazione, con aggiornamento entro la fine di ogni trimestre, dei seguenti dati relativi ad ogni impianto di depurazione gestito, con riferimento all'anno a:
a) codice identificativo impianto;
b) località (Comune);
c) indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche;
d) potenzialità autorizzata impianto (A. E.);
e) quantitativo di fanghi tal quali in uscita dall'impianto, espresso in tonnellate (t);
f) quantitativo di fangh in uscita dall'impianto, espresso in tonnellate di sostanza secca (t SS);
g) quantitativo di fanghi tal quali in uscita dall'impianto, destinata allo smaltimento finale in discarica, espresso in tonnellate (t);
h) quantitativo di fanghi in uscita dall'impianto, destinata allo smaltimento finale in discarica, espresso in tonnellate di sostanza secca (t SS);
i) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.

Registrazione dati sulla qualità dell'acqua depurata

98.1 In relazione al macro-indicatore M6, si prevede l'obbligo di registrazione dei seguenti dati relativi ad ogni impianto di depurazione gestito di dimensione superiore ai 2.000 A.E. o 10.000 A.E. se recapitante in acque costiere, con riferimento all'anno *a*:
a) codice identificativo impianto;
b) località (Comune);
c) indirizzo (via, civico) e/o eventuali coordinate geografiche;
d) potenzialità autorizzata dell'impianto (A.E.);
e) tipologia impianto (primario, secondario, terziario, avanzato);
f) carico trattato nell'anno precedente (A.E.);
g) data (gg/mese/anno) campionamento;
h) data (gg/mese/anno) analisi;
i) dati identificativi del laboratorio di analisi;

j) laboratorio di analisi accreditato ai sensi della norma UNIEN/ ISO/ IEC 17025:2005 (SI / NO);
k) impianto soggetto a limiti della tabella 1 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.) (SI/ NO);
l) impianto soggetto a limiti della tabella 2 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.) (SI / NO);
m) impianto soggetto a limiti della tabella 3 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.) (SI / NO);
n) in caso di impianto soggetto a limiti della tabella 3 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), elenco parametri inquinanti riportati nel rispettivo atto di autorizzazione allo scarico;
o) impianto soggetto a limiti della tabella 4 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.) (SI / NO);
p) in caso di impianto soggetto a limiti della tabella 4 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), elenco parametri inquinanti riportati nel rispettivo atto di autorizzazione allo scarico;
q) non conforme a tabella 1 (All. 5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.) (SÌ/NO);
r) non conforme a tabella 2 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile (SÌ / NO);
s) non conforme a tabella 3 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile (SÌ / NO);
t) non conforme a tabella 4 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile (SÌ / NO);
u) numero ed elenco parametri analizzati;
v) numero ed elenco parametri non conformi a tabella 1 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.);
w) numero ed elenco parametri non conformi a tabella 2 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile;
x) numero ed elenco parametri non conformi a tabella 3 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile;
y) numero ed elenco parametri non conformi a tabella 4 (All.5, parte III, d.lgs 152/2006 e s.m.i.), se applicabile;
z) ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del presente provvedimento.