

# Carta del servizio idrico 2020



## Indice

<b>Italgas Acqua</b> .....	<b>4</b>
<b>I numeri di Italgas Acqua</b> .....	<b>4</b>
<b>Riferimenti normativi</b> .....	<b>5</b>
<b>La carta dei servizi</b> .....	<b>7</b>
<b>Validità della carta</b> .....	<b>7</b>
<b>I principi fondamentali del servizio pubblico</b> .....	<b>7</b>
Eguaglianza e imparzialità di trattamento.....	7
Continuità e regolarità del servizio.....	7
Partecipazione .....	7
Cortesia.....	8
Efficacia ed efficienza del servizio .....	8
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi .....	8
Condizioni di fornitura.....	8
Sostenibilità.....	8
<b>Qualità dell'acqua distribuita</b> .....	<b>8</b>
I controlli di potabilità .....	8
L'informativa sulla qualità dell'acqua distribuita.....	9
<b>Qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII)</b> .....	<b>9</b>
<b>Accesso al servizio</b> .....	<b>10</b>
Sportelli .....	10
Servizio telefonico clienti.....	10
Indirizzo posta, fax e PEC.....	11
Servizio telefonico di pronto intervento.....	11
Messaggi in fattura .....	12
Modalità di pagamento .....	12
<b>Erogazione del servizio</b> .....	<b>12</b>
Condizioni generali per la fornitura del servizio idropotabile .....	12
Stipula del contratto.....	12
Rapidità di esecuzione dei lavori .....	13
Rispetto degli appuntamenti .....	13
Attivazione della fornitura.....	13
Cessazione della fornitura .....	14
Voltura della fornitura .....	14

Verifica del misuratore .....	15
Sostituzione del misuratore.....	16
Lettura del misuratore.....	16
Fatturazione dei consumi .....	17
Rettifiche di fatturazione.....	17
Azioni di morosità.....	17
Erogazione bonus idrico .....	19
<b>Sicurezza e continuità del servizio.....</b>	<b>20</b>
<b>Tutela del Cliente .....</b>	<b>21</b>
Reclami scritti .....	21
Richieste di informazioni .....	22
Indennizzi automatici .....	22
<b>Tabella 1 - standard specifici di qualità contrattuale del SII (art. 67 RQSII) .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabella 2 - standard generali di qualità contrattuale del SII (art. 68 RQSII) .....</b>	<b>25</b>
<b>Qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) .....</b>	<b>26</b>
<b>Standard specifici RQTI.....</b>	<b>26</b>
<b>Standard generali RQTI.....</b>	<b>27</b>
<b>Prerequisiti RQTI .....</b>	<b>27</b>
<b>Indennizzi automatici .....</b>	<b>28</b>
<b>Glossario .....</b>	<b>29</b>

## Italgas Acqua

Italgas Acqua S.p.A., con sede in Milano (MI) alla via Carlo Bo 11, C.F. e P.IVA 10146450969, codice ARERA 27152, è titolare della gestione del servizio acquedotto nei Comuni di Baia e Latina, Casaluce, Caserta, Galluccio e Roccaromana, tutti in provincia di Caserta e ricadenti nell’Ambito distrettuale Caserta-Terra di Lavoro dell’Ente Idrico Campano (EIC), istituito con la legge regionale 2 dicembre 2015 n. 15.

Italgas Acqua, ai sensi dell’art. 156 del D.L.vo n. 152/2006 e per effetto di specifici contratti sottoscritti con i concedenti del servizio acquedotto, provvede, altresì, alla fatturazione dei corrispettivi relativi al servizio fognatura e al servizio depurazione nel territorio di competenza.

In data 1 gennaio 2018 Italgas Acqua (di seguito Gestore) ha acquisito da Italgas Reti S.p.A. l’intero ramo d’azienda relativo al servizio idrico integrato da quest’ultima gestito fino al 31 dicembre 2017; Italgas Reti, a sua volta, a seguito di fusione per incorporazione, era subentrata dal 1 ottobre 2017 alla Compagnia Napoletana di Illuminazione e Scaldamento col Gas S.p.A., sostituendosi a quest’ultima in tutti i contratti e i rapporti giuridici.

## I numeri di Italgas Acqua

5	gestioni del servizio acquedotto
7,5	km di condotte di adduzione gestite
279	km di rete di distribuzione gestita
13	impianti di captazione
2	fonti superficiali (sorgenti)
2	impianti di potabilizzazione
7	impianti di disinfezione
5	impianti di sollevamento
8	impianti di accumulo
28.992	clienti finali attivi
90.000	abitanti serviti
6,7	milioni/anno di mc di acqua fatturata

## Riferimenti normativi

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del quadro normativo di settore, tenuto conto delle successive modifiche e integrazioni, ove presenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, avente ad oggetto *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;
- Legge 14 novembre 1995 n. 481, *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, avente ad oggetto *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato”*.
- Direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000 (*Direttiva Quadro sulle Acque – DQA*);
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001 n. 31, *“Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano”*;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*;
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206, *“Codice del Consumo”*;
- Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n. 152, *“Norme in materia ambientale”*;
- Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con i Ministri dell'Economia e delle Finanze, delle Politiche per la Famiglia e della Solidarietà sociale del 28 dicembre 2007, *“Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute”*;
- Decreto-legge 29 novembre 2008 n. 185, *“Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale”*;
- Legge 22 dicembre 2011 n. 214, *“Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici”*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, *“Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici”*;
- Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) n. 586/2012/R/idr del 28 dicembre 2012, *“Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato”*;
- Deliberazione ARERA n. 86/2013/R/idr del 28 febbraio 2013, *“Disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato”*;
- Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 30 ottobre 2013 n. 155, *“Regolamento recante criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici successivi sui contatori dell'acqua e sui contatori di calore, ai sensi del decreto legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, attuativo della direttiva 2004/22/CE (MID)”*;

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013 n. 159, *“Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell’Indicatore della situazione economica equivalente”*;
- Legge Regionale Campania n. 15/2015 del 2 dicembre 2015, *“Riordino del Servizio Idrico Integrato ed Istituzione dell’Ente Idrico Campano” (EIC)*;
- Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015, *“Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII)*;
- Legge 28 dicembre 2015, n. 221, *“Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell’uso eccessivo di risorse naturali”*;
- Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/idr del 5 maggio 2016, *“Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” (TIMSII)*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016, *“Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato”*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016, *“Tariffa sociale del servizio idrico integrato”*;
- Deliberazione ARERA n. 171/2017/R/idr del 16 marzo 2017, *“Approvazione dell’istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello provinciale, presentata dal Commissario Straordinario dell’ATO 2 Napoli Volturno, d’intesa con il gestore Napoletanagas Napoli s.p.a.”*;
- Decreto legislativo 15 settembre 2017 n. 147, *“Disposizioni per l’introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà”*;
- Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/idr del 28 settembre 2017, *“Approvazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”*;
- Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017, *“Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” (TIBSI)*;
- Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/idr del 27 dicembre 2017, *“Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQTI)*;
- Decreto-legge 28 gennaio 2019 n. 4, *“Disposizioni in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni”*;
- Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/idr del 16 luglio 2019, *“Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato” (REMSI)*;
- Decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, *“Disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili”*;
- Deliberazione ARERA n. 580/2019/R/idr del 27 dicembre 2019, *“Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3”*.

## La carta dei servizi

La Carta dei servizi è uno strumento a tutela dei diritti dei Clienti, garantendo loro un servizio adeguato ai propri bisogni. Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta relativamente al Servizio Idrico Integrato (SII) ovvero ai singoli servizi che lo compongono.

La Carta è parte integrante del contratto di fornitura, stipulato tra il Gestore e gli utenti del servizio medesimo, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti dei Clienti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra il Gestore e Clienti.

In particolare, la Carta dei servizi:

- ✓ descrive i livelli di servizio che il gestore garantisce ai propri Clienti, sia per quanto riguarda la qualità tecnica di progettazione, costruzione e gestione della rete e degli impianti di distribuzione, sia per quanto riguarda la qualità dei rapporti e delle prestazioni rese ai Clienti e agli Enti concedenti;
- ✓ garantisce l'accesso alle informazioni sulle tariffe, sul contratto e sul servizio;
- ✓ indica le modalità per segnalare gli eventuali disservizi.

## Validità della carta

La carta è valida dal **1 gennaio 2020** al **31 dicembre 2021**<sup>1</sup>, è aggiornata con cadenza biennale ed è pubblicata sul sito internet [www.italgasacqua.it](http://www.italgasacqua.it).

## I principi fondamentali del servizio pubblico

### Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Le modalità di erogazione del servizio sono eguali per tutti i Clienti, a prescindere dalle differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

### Continuità e regolarità del servizio

Lo svolgimento del servizio è continuo e regolare. Qualora per cause di forza maggiore dovessero verificarsi delle interruzioni, vengono tempestivamente adottate tutte le misure volte a ridurre al minimo i disagi arrecati alla Clientela.

### Partecipazione

I Clienti sono invitati a contribuire al miglioramento del servizio attraverso osservazioni e proposte. Essi possono inoltre verificare la qualità del servizio offerto e il rispetto dei termini di legge.

---

<sup>1</sup> A meno di modifiche dei contenuti che potranno intervenire per effetto di provvedimenti emanati dall'ARERA o dall'EIC.  
Pag. 7 di 39

## Cortesia

Ogni misura è adottata per garantire che il personale di contatto con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.

## Efficacia ed efficienza del servizio

Le modalità di organizzazione del lavoro sono rivolte all'ottimizzazione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie per il conseguimento dei più elevati livelli di servizio.

## Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

In ogni circostanza ai Clienti vengono fornite notizie corrette, complete e comprensibili.

## Condizioni di fornitura

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, i Clienti vengono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

## Sostenibilità

Il Gestore si impegna a non arrecare danno all'ambiente, a ottimizzare il processo di distribuzione dell'acqua per evitare sprechi, a sensibilizzare la propria clientela a un uso razionale della risorsa e a orientare il proprio personale al conseguimento degli obiettivi definiti in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

## Qualità dell'acqua distribuita

### I controlli di potabilità

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 31 del 2001 (di seguito D. Lgvo 31/01), i controlli atti a garantire la potabilità dell'acqua sono affidati alle Autorità Sanitarie Locali, alle quali spetta il giudizio di idoneità (art. 6 comma 5 bis del D.Lgvo 31/01). Il Gestore, per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai requisiti previsti dalla legge, esegue sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.), chimico-fisici (calcio, solfati, cloruri, ecc.) e organolettici (sapore, odore, colore, ecc.), così come previsto dall'art. 7 del D.Lgvo 31/01.

Tali verifiche vengono effettuate nei punti più significativi della rete di distribuzione e affidate a strutture esterne specializzate. Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei piani di intervento volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge.

Qualora, nonostante tutti i controlli effettuati, per cause di forza maggiore si verificano situazioni di non conformità rispetto ai parametri definiti, il Gestore collabora attivamente con le autorità preposte al fine di concordare le misure da adottare per ripristinare i valori normali e le modalità di comunicazione ai cittadini.

## L'informativa sulla qualità dell'acqua distribuita

Come previsto dall'art. 13 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 586/2012/R/idr, il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per ciascuna zona servita.

In particolare, sono monitorati e pubblicati i seguenti parametri:

- Colore
- Odore
- Sapore
- Cloro Residuo, espresso in mg/l di  $CL_2$
- Conduttività, ovvero conducibilità elettrica, espressa in  $\mu S/cm$  a  $20^\circ C$
- ph, ovvero concentrazione di ioni idrogeno
- Ferro, espresso in  $\mu g/l$
- Manganese, espresso in  $\mu g/l$
- Nitriti ( $NO_2$ ), espressi in mg/l
- Ammonio, espresso in mg/l
- Alluminio, espresso in  $\mu g/l$
- Conta batteri coliformi a  $37^\circ C$ , espresso in u.f.c./100 ml
- Conta Escherichia Coli, espresso in u.f.c./100 ml
- Clostridium Perfringens, espresso in u.f.c./100 ml

## Qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII)

Il Gestore tiene sotto controllo la qualità del servizio erogato, in conformità a quanto regolato dalla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/idr (RQSII).

Nella RQSII sono definiti, all'art. 4, gli indicatori di qualità contrattuale del SII (indicatori semplici). Per ciascun indicatore sono definiti alcuni standard. In particolare:

**standard specifici**, regolati dall'art. 67 della RQSII, relativi alle prestazioni rese al singolo Cliente e da lui direttamente verificabili. Il mancato rispetto prevede indennizzi;

**standard generali**, regolati dall'art. 68 della RQSII, relativi alle prestazioni globalmente rese nell'erogazione del servizio.

I valori numerici degli standard specifici e generali sono riportati nella presente Carta rispettivamente alle Tabelle 1 e 2. Il risultato del relativo monitoraggio annuale è pubblicato sul sito internet [www.italgasacqua.it](http://www.italgasacqua.it).

Nella RQSII a partire dagli indicatori semplici di qualità contrattuale sono definiti i seguenti macro-indicatori dei livelli di performance:

- **Macro-indicatore MC1** (Avvio e cessazione del rapporto contrattuale);
- **Macro-indicatore MC2** (Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio).

I macro-indicatori di RQSII prevedono classi di appartenenza e obiettivi di miglioramento/mantenimento dell'efficienza del servizio.

Di seguito sono descritti nel dettaglio alcuni standard specifici e generali di qualità contrattuale che riguardano:

- **l'accesso al servizio**
- **l'erogazione del servizio**
- **la sicurezza e la continuità del servizio**
- **la tutela del cliente**

## Accesso al servizio

### Sportelli

Gli sportelli Italgas Acqua sono ubicati in via Giuseppe De Falco 31 - 81100 Caserta (CE); essi sono a disposizione della clientela dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:15 alle ore 13:00.

Eventuali variazioni e/o integrazioni degli orari di apertura al pubblico saranno comunicate alla clientela.

Così come sancito dalla deliberazione ARERA n. 171/2017/R/idr, il Gestore propone orari di apertura degli sportelli in deroga a quanto previsto all'art. 52 comma 5 della RQSII.

Il servizio agli sportelli è organizzato per ridurre al minimo i **tempi di attesa**. Il Gestore si impegna a garantire:

- **60 minuti** (tempo massimo);
- **20 minuti** (tempo medio).

### Servizio telefonico clienti

Per informazioni sulla propria posizione contrattuale è possibile telefonare:

- da telefonia fissa, al numero verde

**800 909 109**

- da telefonia fissa o mobile, al numero

**0823 357450**

Gli operatori sono a disposizione della clientela dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:15 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle 16:10.

Sono garantiti gli standard generali di qualità contrattuale definiti e regolati dagli art. 57, 58 e 59 della RQSII. In particolare (per il dettaglio si veda la tabella di pag. 21):

- **accessibilità al servizio telefonico (AS)**, superiore al **90%**;
- **tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)**, inferiore o uguale a **240 secondi**;
- **livello del servizio telefonico (LS)**, superiore o uguale al **80%**.

Per eventuali comunicazioni di carattere commerciale, anche al di fuori dell'orario suindicato, può essere utilizzato il numero di fax:

**0823 357482**

## Indirizzo posta, fax e PEC

È possibile inviare comunicazioni al Gestore:

- all'indirizzo corrispondente con la sede legale di Italgas Acqua, sita in via Carlo Bo 11 - 20143 Milano (MI);
- al numero di fax 011.2394.499;
- agli indirizzi di posta elettronica certificata:

[italgasacqua@pec.italgas.it](mailto:italgasacqua@pec.italgas.it)

per le comunicazioni con la Segreteria Societaria  
(Milano, via Carlo Bo 11)

[idrico@pec.italgasacqua.it](mailto:idrico@pec.italgasacqua.it)

per le comunicazioni con la Sede Operativa  
(Caserta, via Giuseppe De Falco 31)

## Servizio telefonico di pronto intervento

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza i Clienti possono ricorrere al Servizio Telefonico di Pronto Intervento, che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito dal Gestore. Il numero telefonico di tale servizio, riportato in fattura e sull'elenco telefonico, è:

**800 900 999**

## Sito web

Per tutte le informazioni di carattere generale, per le informazioni commerciali, per quelle che riguardano i servizi forniti, la qualità dell'acqua distribuita e le tariffe applicate si può accedere al sito internet del Gestore all'indirizzo [www.italgasacqua.it](http://www.italgasacqua.it).

## Rapporti con l'utenza

Il Gestore si impegna a garantire la riconoscibilità del personale che entri in contatto con l'utenza.

Nei casi in cui sia prevista una richiesta di appuntamento da parte dell'utente, il Gestore garantisce tale appuntamento entro un massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta e concorda una fascia oraria per l'incontro pari a un massimo di 3 ore. L'utente deve assicurare la disponibilità, propria o

della persona da lui incaricata, a ricevere il personale del Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata.

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utenza; tuttavia, se necessaria una disdetta/variazione dell'appuntamento, assicura un preavviso minimo di 24 ore.

Il Gestore assicura che il trattamento dei dati personali dei clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 30/06/03 n° 196.

## Messaggi in fattura

Attraverso la fattura vengono fornite informazioni sulle modalità di fatturazione e di pagamento delle fatture stesse, sulle tariffe applicate, sui servizi erogati dagli sportelli, ecc.

## Modalità di pagamento

I Clienti possono pagare le spese contrattuali e le fatture:

- presso gli uffici postali con versamento a mezzo del bollettino allegato alla fattura o con bollettino postale in bianco, da intestare a Italgas Acqua S.p.A. c/c n. 56762016, indicando come causale il codice utente e il periodo o le fatture di riferimento;
- a mezzo bonifico bancario, intestato a Italgas Acqua S.p.A., indicando come causale il codice utente e il periodo o le fatture di riferimento, sul codice IBAN di BANCA INTESA SAN PAOLO:

**IT98T0306903490100000000098**

- a mezzo bonifico postale, intestato a Italgas Acqua S.p.A., indicando come causale il codice utente e il periodo o le fatture di riferimento, sul codice IBAN di POSTE ITALIANE:

**IT14M0760103400000056762016**

## Erogazione del servizio

### Condizioni generali per la fornitura del servizio idropotabile

Disponibili presso gli sportelli aziendali e pubblicate sul sito internet [www.italgasacqua.it](http://www.italgasacqua.it), sono distribuite ai nuovi Clienti e a chiunque ne faccia richiesta. Esse contengono, oltre alle regole contrattuali da sottoscrivere per l'attivazione della fornitura, l'informativa ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003 e le tariffe applicate.

### Stipula del contratto

Per stipulare un contratto è necessario esibire la documentazione prevista, che può essere richiesta agli sportelli o mediante il Servizio Telefonico Clienti.

I destinatari della fornitura di acqua potabile devono appartenere alle seguenti categorie di utenti (tra parentesi i codici utilizzati):

- uso domestico residente (111);
- uso domestico condominiale (120);

- uso domestico non residente (112);
- uso artigianale e commerciale piccoli esercizi (211);
- uso artigianale e commerciale grandi esercizi (212);
- uso industriale (311);
- uso agricolo e zootecnico (215);
- uso comunale disalimentabile e non disalimentabile (411)
- altri usi pubblici disalimentabile e non disalimentabile basso consumo (412);
- altri usi pubblici disalimentabile e non disalimentabile alto consumo (413);
- uso temporaneo (315).

Se l'impianto esiste ed è adeguato, il contratto viene stipulato all'atto della richiesta. In caso contrario, il Gestore registra la domanda di contratto e provvede, entro 15 giorni dalla data della richiesta, ad effettuare un sopralluogo finalizzato all'elaborazione del preventivo dei lavori, propedeutico alla stipula.

## Rapidità di esecuzione dei lavori

Il Gestore si impegna a eseguire le attività richieste dai Clienti nel più breve tempo possibile e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard riportati nella presente Carta del Servizio.

Occorre precisare, tuttavia, che i tempi indicati non includono quelli necessari allo svolgimento di attività che non competono all'azienda o che, in ogni caso, determinano ritardi non riconducibili al Gestore.

Se il Cliente richiede esplicitamente variazioni nei tempi di esecuzione delle attività indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con esso concordati. Il Gestore è comunque orientato a personalizzare il servizio in relazione alle esigenze di ogni singolo Cliente.

## Rispetto degli appuntamenti

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda con il Cliente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento. Lo standard specifico previsto è la **fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati, pari a 3 ore**.

In caso di assenza del Cliente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, viene lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento. Se per motivi contingenti il Gestore si trova nella necessità di disdire un appuntamento concordato, provvede ad avvertire il Cliente con almeno un giorno di anticipo.

Il grado di affidabilità dell'azienda in materia di rispetto degli appuntamenti concordati è indicato dallo standard generale numero di appuntamenti rispettati sul numero totale degli appuntamenti concordati.

## Attivazione della fornitura

Per le unità immobiliari già allacciate alla rete di distribuzione, il Gestore attiva la fornitura entro lo standard specifico **tempo massimo di attivazione della fornitura, pari a 5 giorni lavorativi**.

In caso di subentro di un nuovo Cliente con necessità di riattivazione del contatore senza modificarne il calibro è definito lo standard specifico **tempo massimo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore**, pari a **5 giorni lavorativi**.

In caso di modifica della portata del calibro del misuratore lo standard specifico previsto è il **tempo massimo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore**, pari a **10 giorni lavorativi**.

I giorni vanno calcolati dal momento in cui il Cliente stipula il contratto di fornitura, ovvero la richiesta di riattivazione, e la data di effettiva attivazione della fornitura.

## Cessazione della fornitura

Quando il Cliente richiede la cessazione del servizio di erogazione dell'acqua potabile, il Gestore provvede alla chiusura del contatore e alla risoluzione del contratto nei tempi garantiti dallo standard specifico **tempo massimo di disattivazione della fornitura**, pari a **7 giorni lavorativi**. I giorni vanno calcolati dalla data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del Cliente e la data di effettiva disattivazione della fornitura.

## Voltura della fornitura

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, presenta apposita domanda al Gestore comunicando alla stessa la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima.

In tal caso il Gestore provvede:

- a eseguire gratuitamente la voltura nei tempi previsti dallo standard specifico **tempo massimo di esecuzione della voltura**, pari a **5 giorni lavorativi**, intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente;
- a inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- ad attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

## Preventivazione ed esecuzione lavori

Per le unità immobiliari non allacciate alla rete di distribuzione, o per le modifiche a impianti esistenti, il Gestore comunica al Cliente l'offerta o preventivo lavori, contenente la somma richiesta per l'esecuzione degli stessi, entro standard specifici differenziati in funzione della necessità di effettuare o meno un sopralluogo.

Sono definiti, infatti, i seguenti standard specifici:

- **tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo**, pari a **10 giorni lavorativi**;
- **tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo**, pari a **20 giorni lavorativi**;

- **tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice, pari a 15 giorni lavorativi;**
- **tempo massimo di preventivazione per lavori senza sopralluogo, pari a 10 giorni lavorativi;**
- **tempo massimo di preventivazione per lavori con sopralluogo, pari a 20 giorni lavorativi;**
- **tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, pari a 10 giorni lavorativi.**

Per la preventivazione i giorni vanno calcolati dal momento in cui il Cliente presenta la domanda al momento in cui gli viene comunicato il corrispettivo dovuto per l'esecuzione dei lavori; per l'esecuzione lavori i giorni vanno calcolati dal momento in cui viene riscontrato il pagamento al momento di avvio dell'erogazione.

Gli standard specifici sopra indicati non contengono:

- i tempi occorrenti per il rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi (Comune, Anas, Provincia, Ferrovie, soggetti privati, ecc.);
- i tempi necessari per la predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte del Cliente.

Nei casi in cui il punto di consegna si trova distante dalla rete di distribuzione e occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, e in tutti i casi di esecuzione di lavori complessi, il Gestore provvede a comunicare al Cliente i tempi necessari all'esecuzione dei lavori.

Per quanto concerne l'esecuzione di lavori complessi, sono definiti i seguenti standard generali:

- **tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso, inferiore o uguale a 30 giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale;**
- **tempo massimo di esecuzione di lavori complessi, inferiore o uguale a 30 giorni lavorativi, intercorrenti tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori.**

## Verifica del misuratore

Il Cliente può richiedere una verifica del corretto funzionamento del misuratore; la verifica viene effettuata nei tempi garantiti dallo standard specifico **tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore, pari a 10 giorni lavorativi**. I giorni vanno calcolati dal momento in cui il Cliente presenta la richiesta al momento in cui il servizio di verifica viene effettivamente svolto.

L'esito della verifica del misuratore è comunicato entro un tempo che è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica metrologica in laboratorio. Sono definiti, infatti, i seguenti standard specifici:

- **tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco, pari a 10 giorni lavorativi;**
- **tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio, pari a 30 giorni lavorativi.**

I giorni vanno calcolati dal momento in cui viene effettuata la verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.

Nel caso sia necessario procedere con la verifica metrologica in laboratorio, l'esecuzione del controllo avverrà ai sensi del DM n. 155/2013.

Se le misure del contatore risultano effettivamente errate il Gestore provvede a calcolare di nuovo i consumi erroneamente misurati. Tale calcolo è basato sulla media dei consumi rilevati in precedenza e su ogni altro elemento utile.

In caso di corretto funzionamento del misuratore le spese sostenute per la verifica sono a carico del Cliente. L'importo che viene addebitato in fattura è determinato in funzione del calibro del misuratore oggetto di verifica; detto importo viene comunicato al Cliente e formalmente accettato dallo stesso.

## Sostituzione del misuratore

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione gratuita dello stesso, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il Gestore può procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

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

Per l'intervento di sostituzione è definito lo standard specifico **tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante**, pari a **10 giorni lavorativi**.

I giorni vanno calcolati dal momento in cui viene inviata all'utente finale l'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso.

## Lettura del misuratore

Come previsto all'art. 7 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 218/2016/R/idr (TIMSII), la lettura del misuratore, ovvero il tentativo di raccolta della misura al contatore, viene effettuato dal Gestore con la seguente cadenza:

- per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 volte l'anno;
- per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 volte l'anno;

La distanza temporale minima tra due tentativi di raccolta della misura consecutivi per lo stesso utente finale è pari a 150 giorni solari, nel caso di 2 tentativi l'anno, e di 90 giorni solari, nel caso di 3 tentativi l'anno.

L'intervento di lettura del contatore viene effettuato da parte di personale del Gestore, o di terzi regolarmente incaricati, muniti di tesserino di riconoscimento.

La lettura può essere effettuata direttamente dal Cliente e comunicata al Gestore, entro dieci giorni dalla data di emissione di ciascuna fattura, mediante il **Contact Center Web - Servizi Idrici**, portale di comunicazione lettura disponibile, previa registrazione, sul sito internet [www.italgasacqua.it](http://www.italgasacqua.it).

Il Gestore, in mancanza di una lettura effettiva, esegue una stima sulla base della media dei consumi rilevati in periodi precedenti.

## Fatturazione dei consumi

Come indicato all'articolo 38 RQSII, il Gestore emette un numero minimo di fatture all'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di bollette all'anno costituisce lo standard specifico **periodicità minima di fatturazione** ed è differenziato come segue:

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

È definito, inoltre, lo standard specifico **tempo massimo per l'emissione della fattura**, pari a **45 giorni solari**, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

## Rettifiche di fatturazione

Può accadere che il Cliente segnali delle inesattezze in una o più fatture emesse. In tal caso il Gestore esegue le opportune verifiche e, se la segnalazione del Cliente risulta esatta, provvede ad aggiornare e rettificare i dati di fatturazione in occasione dell'emissione della prima fattura utile.

Se il Cliente ha già versato una somma superiore al dovuto, il Gestore provvede a restituire tale somma sottraendola dall'ammontare delle fatture successive.

Il Cliente può inviare al Gestore la richiesta di rettifica di fatturazione per iscritto; in tal caso è definito lo standard specifico **tempo massimo di rettifica di fatturazione**, pari a **60 giorni lavorativi**, intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

È definito altresì lo standard generale **tempo massimo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione**, pari a **30 giorni lavorativi**, intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta.

## Azioni di morosità

Le azioni che il Gestore è tenuto a intraprendere in caso di morosità del Cliente fanno riferimento alla deliberazione ARERA n. 311/2019/R/idr, che ha introdotto la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI).

In caso di morosità del Cliente il Gestore, come previsto all'art. 3 REMSI, invierà, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, fatto salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 RQSII, il sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale sarà riportato:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e;
- l'importo totale da saldare;

- il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora;
- le modalità con cui il Cliente può comunicare l'avvenuto pagamento;
- i recapiti del Gestore ai quali il Cliente possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto l'importo contestato è stato pagato entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 RQSII.

Se il sollecito si rivelasse inefficace, il Gestore, decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, attiverà la procedura per la costituzione in mora regolata all'art. 4 REMSI, contenente anche il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione.

In applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati. Il Gestore, per ogni fattura basata su consumi risalenti a più di due anni, è obbligato a fornire evidenza nella stessa fattura di tali consumi, allegando alla stessa un apposito modulo che consenta al Cliente di manifestare la propria volontà a non procedere al pagamento.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo all'attribuzione al Cliente di una presunta responsabilità per la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni.

Il Gestore è tenuto a garantire al Cliente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora, avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, con le modalità previste all'art. 5 REMSI.

Decorsi i termini previsti dalla procedura di messa in mora senza che il Cliente abbia saldato quanto dovuto, il Gestore ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate agli artt. 7 e 8 REMSI, e delle successive modifiche e integrazioni rispetto alla data di definizione della presente "Carta del servizio idrico 2020", senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Il termine ultimo entro cui il Cliente è tenuto a saldare, salvo i casi previsti dall'art. 5 REMSI (rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora), i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte del Cliente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

Il Cliente al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare:

- mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata o altro indirizzo e-mail;
- mediante fax o posta ordinaria;

- tramite gli sportelli del Gestore.

Non appena il Cliente provvede a saldare il corrispettivo dovuto, il Gestore provvede al ripristino o alla riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità, nei tempi e con le modalità di cui agli artt. 12 e 13 RQSII. In particolare, è previsto lo standard specifico **tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità**, pari a **2 giorni feriali**, intercorrenti dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Nel caso il Cliente effettui il pagamento di una fattura oltre i termini fissati per la scadenza, il Gestore può applicare, sulla fattura successiva:

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

## Erogazione bonus idrico

L'erogazione del bonus sociale idrico è regolata dalla deliberazione ARERA n. 897/2017/R/idr, che ha introdotto il Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI).

Il bonus sociale idrico per la fornitura di acqua e per la fornitura dei servizi di fognatura e depurazione agli utenti domestici residenti è istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 (attuativo dell'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, nonché dell'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124).

Il bonus sociale idrico è riconosciuto agli utenti domestici residenti, diretti o indiretti, per un periodo di 12 (dodici) mesi, salvo rinnovo, che risultino:

- in condizioni di disagio economico sociale;
- beneficiari del reddito di cittadinanza (Rdc) o della pensione di cittadinanza (Pdc).

Le condizioni per l'ammissione al bonus idrico sono indicate all'art. 3 del TIBSI. Le modalità di richiesta del bonus al proprio Comune di residenza (o altro organismo istituzionale individuato dal Comune), così come di rinnovo, sono riportate all'art. 4 del TIBSI.

Il bonus sociale idrico è riconosciuto dal Gestore così come previsto all'art. 5 del TIBSI, ovvero:

- agli utenti diretti, in bolletta con la cadenza di fatturazione prevista dall'art 38 RQSII, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;
- agli utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo una tantum, riconosciuto mediante accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con il recapito di un assegno circolare non trasferibile o con altre modalità. Queste ultime devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione.

Il Gestore, come indicato all'art. 6 del TIBSI, eroga un bonus sociale idrico calcolato, tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- tariffa agevolata determinata ai fini della quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- tariffa di fognatura, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- tariffa di depurazione, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di depurazione.

In caso di morosità pregressa, purché siano trascorsi i tempi di cui all'articolo 46 e/o 47 RQSII, per gli utenti diretti, la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata può essere trattenuta dal Gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora. Tale facoltà viene evidenziata dal Gestore nella comunicazione di costituzione in mora.

L'ammontare pro capite del bonus sociale idrico riconosciuto dal Gestore viene adeguato in coerenza con l'aggiornamento della tariffa agevolata e delle tariffe di fognatura e depurazione secondo i criteri recati dal TICSII, a decorrere dalla data del medesimo aggiornamento.

## Sicurezza e continuità del servizio

Per assicurare la continuità e la regolarità del servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di **captazione** (necessari al prelievo dell'acqua dall'ambiente naturale), di **potabilizzazione** (che garantiscono la conformità dell'acqua prelevata ai parametri di potabilità definiti dalla legge), di **accumulo** (che garantiscono, quando necessario, la disponibilità dell'acqua in funzione delle esigenze dell'utenza), di **adduzione** (necessari al trasporto dell'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di distribuzione), e di **distribuzione** (necessari al trasporto dell'acqua fino ai punti di consegna ai Clienti) vengono gestiti secondo rigorosi criteri di qualità tecnica. L'adozione di questi criteri consente di assicurare ai Clienti il rispetto dei livelli minimi di servizio.

Per le abitazioni (destinazioni civili e domestiche) il Gestore garantisce, in normali condizioni di esercizio e di disponibilità di approvvigionamento, una dotazione minima giornaliera di 150 litri a persona, così come, in termini di pressione di esercizio, è garantito in normali condizioni un valore minimo di 5 metri di colonna d'acqua (0,5 atmosfere). Qualora le caratteristiche della rete e/o la conformazione urbanistica non consentano il rispetto di tale valore, il Gestore chiede al Cliente di munirsi di proprio impianto per il sollevamento dell'acqua fino al raggiungimento della pressione necessaria a un corretto utilizzo.

L'eventuale interruzione del servizio può verificarsi per cause di forza maggiore, guasti imprevisti o lavori di manutenzione necessari a garantire la qualità del servizio. In tali casi il Gestore si impegna, in accordo con le Autorità competenti sul territorio, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio e i disagi alla clientela. Il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente ai Clienti le eventuali interruzioni del servizio per cause di forza maggiore, attivando, nel caso tali interruzioni superassero le 48 ore, un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le indicazioni e nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

In caso di ridotte disponibilità della risorsa idrica, a causa di siccità, o altro fenomeno naturale o dovuto a fattori antropici, prevedibile o in atto, in ogni caso indipendente dalle attività del Gestore, quest'ultimo informerà i clienti con adeguato preavviso, proponendo alle autorità territorialmente competenti le misure da adottare durante il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

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

## Tempestività di intervento

La tempestività di arrivo sul luogo dell'intervento per le segnalazioni attinenti alle anomalie pregiudizievoli della sicurezza e della continuità del servizio, è garantita dallo standard generale **tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento**, pari a **3 ore** dalla segnalazione pervenuta.

Per segnalare emergenze relative al servizio, è attivo, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, un apposito **Servizio Telefonico di Pronto Intervento**, il cui numero verde è:

**800 900 999**

È garantito lo standard generale di qualità contrattuale, tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI), inferiore o uguale a 120 secondi, intercorrenti tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

## Verifica del livello di pressione

Su richiesta dell'utente finale, il Gestore esegue una verifica del livello di pressione in rete al punto di consegna (punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione all'impianto del Cliente).

Lo standard specifico individuato è il **tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione**, pari a **10 giorni lavorativi**, intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di intervento sul misuratore; qualora sia necessaria la presenza del Cliente, tale tempo coincide con quello concordato con il Cliente stesso.

L'esito della verifica del livello di pressione è comunicato entro un tempo definito dallo standard specifico **tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**, pari a **10 giorni lavorativi**, calcolati dal momento in cui viene effettuata la verifica presso l'utente finale e la data di invio allo stesso del relativo esito.

## Tutela del Cliente

### Reclami scritti

I Clienti, ogni volta che lo ritengano opportuno, sono invitati a inoltrare i reclami in forma scritta al Gestore attraverso:

- un modulo per reclamo, disponibile presso gli sportelli aziendali o scaricabile dal sito internet [www.italgasacqua.it](http://www.italgasacqua.it) alla pagina “**Informazioni commerciali**”;
- una lettera inviata all'azienda.

Ricevuta la segnalazione, il Gestore compie i necessari accertamenti, ne comunica gli esiti al Cliente nei tempi garantiti dallo standard specifico **tempo massimo per la risposta a reclami**, pari a **30 giorni lavorativi**, impegnandosi a rimuovere al più presto le cause del disservizio. I giorni vanno calcolati tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta.

## Richieste di informazioni

Il Cliente può richiedere al Gestore informazioni riguardanti il servizio direttamente agli sportelli aziendali o attraverso il Servizio Telefonico Clienti. In tal caso le informazioni vengono fornite immediatamente, fatta eccezione per situazioni particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Il Cliente può, altresì, inoltrare al Gestore, in forma scritta, richieste di informazioni sul servizio attraverso:

- un modulo per richiesta di informazioni, disponibile presso gli sportelli aziendali;
- una lettera inviata all'azienda.

Ricevuta la richiesta, il Gestore, acquisite le necessarie informazioni, fornisce risposta al Cliente nei limiti di tempo definiti dallo standard specifico **tempo massimo per la risposta a richieste scritte di informazioni**, pari a **30 giorni lavorativi**, calcolati tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta.

## Indennizzi automatici

Gli standard specifici descritti nella presente Carta sono soggetti a indennizzo, nel senso che il loro mancato rispetto obbliga il Gestore a riconoscere al Cliente, a compenso del disagio arrecato, un rimborso forfettario automatico pari a 30 euro.

L'indennizzo automatico non è dovuto nei seguenti casi:

- qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili all'utente (es. inaccessibilità del misuratore) o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- 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 del Servizio;
- in caso di posizione debitoria dell'utente nei confronti del Gestore.

È prevista l'erogazione di un indennizzo per ciascuno degli standard riportati in Tabella 1, conforme all'Allegato A della RQSII.

**Tabella 1 - standard specifici di qualità contrattuale del SII (art. 67 RQSII)**

Indicatore	Standard specifico RQSII		Indennizzo
Tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni lavorativi	Idem c.s.	30 euro
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni lavorativi	Idem c.s.	30 euro
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	Idem c.s.	30 euro
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro

Indicatore	Standard specifico RQSII		Indennizzo
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità minima di fatturazione	2/anno se consumi <= 100mc	N. di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se 100 mc < consumi <= 1000 mc		
	4/anno se 1000 mc < consumi <= 3000 mc		
	6/anno se consumi > 3000 mc		
Tempo massimo per la risposta a reclami	30 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo massimo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro

**Tabella 2 - standard generali di qualità contrattuale del SII (art. 68 RQSII)**

Indicatore	Standard generale RQSII		Base di calcolo
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤30 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Idem c.s.	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni lavorativi	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

## Qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI)

Il sistema di indicatori di *performance* di qualità tecnica si basa su:

**standard specifici**, regolati al titolo 2 della RQTI, relativi alle prestazioni rese al singolo Cliente e da lui direttamente verificabili. Il mancato rispetto prevede indennizzi;

**standard generali**, regolati al titolo 3 della RQTI, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio e ai quali è associato un meccanismo incentivante di premi e penalità;

**prerequisiti**, regolati al titolo 6 della RQTI, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

### Standard specifici RQTI

Per quanto riguarda gli **standard specifici**, sono definiti i tre seguenti indicatori relativi alla continuità del servizio di acquedotto:

- **indicatore S1**: “Durata massima della singola sospensione programmata”, definita come 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;
- **indicatore S2**: “Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile”, definito come 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;
- **indicatore S3**: “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura”, definito come il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Gli standard specifici di RQTI sono definiti nella seguente tabella:

ID	Indicatore	Standard specifico
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
S2	Tempo massimo per l’attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

In caso di mancato rispetto degli standard specifici suindicati, il Gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a 30 euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.

## Standard generali RQTI

Per quanto riguarda gli **standard generali**, sono definiti i tre seguenti macro-indicatori per il servizio acquedotto:

- **macro-indicatore M1:** "Perdite idriche" per la conservazione della risorsa idrica, definito agli artt. 6,7 e 8 della RQTI e composto da due indicatori, M1a (perdite lineari) e M1b (perdite percentuali);
- **macro-indicatore M2:** "Interruzioni del servizio", afferente alla continuità del servizio acquedotto, definito all'art. 9 della RQTI come somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, verificatesi in ciascun anno, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal Gestore;
- **macro-indicatore M3:** "Qualità dell'acqua erogata", definito agli artt. 10, 11, 12 e 13 della RQTI e composto dagli indicatori M3a (incidenza ordinanze di non potabilità), M3b (tasso di campioni da controlli interni non conformi) e M3c (tasso di parametri da controlli interni non conformi).

I macro-indicatori di RQTI prevedono classi di appartenenza e obiettivi di miglioramento/mantenimento dell'efficienza del servizio.

Anche se non espressamente previsto dalla RQTI, per la conservazione della risorsa idrica, così come indicato nel DPCM 29 aprile 1999, il Gestore effettua un servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite in rete e pianifica attività e investimenti finalizzati alla digitalizzazione delle reti e al monitoraggio di parametri essenziali per la finalità del contenimento delle perdite.

## Prerequisiti RQTI

I prerequisiti RQTI identificano le criticità di sistema da superare, che per il servizio acquedotto sono rappresentate in termini di:

- disponibilità e affidabilità dei dati di misura;
- conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti;
- disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica.

In mancanza dei prerequisiti il Gestore è escluso dai meccanismi di incentivazione.

## Indennizzi automatici

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, sia di RQSII che di RQTI, il Gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico, proporzionale al ritardo rispetto allo *standard* stabilito. L'indennizzo automatico base è pari a 30 euro, crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Il Gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di *standard*.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo *standard*, fermo restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 della RQSII.

## Glossario

Il Glossario è uno strumento rivolto agli utenti finali del Servizio idrico integrato che intende rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione. Esso, così come definito nella deliberazione ARERA n. 586/2012/R/idr, contiene le definizioni utilizzate dai gestori del servizio nei rapporti contrattuali con l'utenza e nella fatturazione dei consumi. Il seguente glossario è aggiornato con le definizioni contenute nella RQSII, nella REMSI, nel TIBSI e nel TICSI.

### **Accettazione del preventivo**

è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espresse nel preventivo.

### **Acquedotto**

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

### **Addebiti/accrediti diversi**

sono gli addebiti e/o accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'IVA.

### **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.

### **Anagrafica SGAt**

è un archivio informatico istituito presso SGAt a cui devono accreditarsi i gestori del servizio di acquedotto che operano nel comparto della distribuzione.

### **Appuntamento posticipato**

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

### **Atti autorizzativi**

sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente.

**Attivazione della fornitura**

è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).

**Autolettura**

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

**Autorità o ARERA**

è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95.

**Bonus idrico integrativo**

è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del SII, ove approvato dall'Ente di governo dell'Ambito.

**Bonus sociale idrico**

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

**Call center**

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

**CSEA**

è la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali.

**Carta dei servizi**

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

**Cessazione della fornitura**

è la cessazione degli effetti del contratto di fornitura ad uso domestico residente nella titolarità dell'utente agevolato.

**Classe di appartenenza**

individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore.

**Codice di rintracciabilità**

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

**Consumi fatturati**

sono i consumi di acqua, espressi in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.

**Consumi rilevati**

sono i consumi di acqua, espressi in metri cubi, compresi tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) e i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

**Consumi stimati**

sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.

**Contratto di fornitura**

è il contratto stipulato dall'utente finale con il gestore del SII.

**Data di invio**

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, è 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, è 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, è la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

**Data di ricevimento**

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, è 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, è la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, è 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.

**Deposito cauzionale**

Somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.

**Disagio economico sociale**

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

**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.

**D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159**

è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 5 dicembre 2013 recante "Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente".

**D.P.C.M. 29 agosto 2016**

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

**D.P.C.M. 13 ottobre 2016**

è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato".

**Decreto interministeriale 28 dicembre 2007**

è il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con i Ministri dell'Economia e delle Finanze, delle Politiche per la Famiglia e della Solidarietà sociale del 28 dicembre 2007, recante "Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 41 del 18 febbraio 2008".

**Decreto ministeriale 29 dicembre 2016**

è il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico che introduce modifiche alla misura prevista dal decreto interministeriale 28 dicembre 2007.

**Decreto-legge 29 novembre 2008 n. 185**

è il decreto recante "Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale", convertito con modificazioni in legge 28 gennaio 2009, n. 2.

**Decreto-legge 28 gennaio 2019 n. 4**

è il decreto-legge recante "Disposizioni in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni" convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26.

**Decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124**

è il decreto-legge recante "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili" convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157.

**Decreto inter-dirigenziale 14 settembre 2009 n. 70341**

è il decreto inter-dirigenziale recante “Disciplina per l’estensione delle tariffe elettriche agevolate di cui all’articolo 1, comma 375 della legge n. 266/2005, ai beneficiari della Carta acquisti di cui all’articolo 81, comma 32, del decreto-legge n. 112/2008, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 133/2008”.

**Decreto legislativo 15 settembre 2017 n. 147**

è il decreto recante “Disposizioni per l’introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà”.

**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.).

**Famiglia numerosa**

è il nucleo familiare di cui all’articolo 3, comma 9bis, del decreto-legge n. 185/08.

**Fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato)**

indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l’utenza domestica residente al fine di prevedere che a detta tipologia di utenza sia assicurato il quantitativo essenziale di acqua a tariffa agevolata.

**Fascia base**

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

**Fasce di eccedenza**

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

**Fornitura idrica**

è la fornitura afferente al servizio di acquedotto nonché ai servizi di fognatura e depurazione.

**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.

**Indicatori semplici di qualità contrattuale**

sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui all'Articolo 4 della RQSII, ad eccezione dell'indicatore di cui al comma 4.1, lettera x).

**ISEE**

è l'Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159.

**Lavoro semplice**

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

**Lavoro complesso**

è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

**Legge 28 dicembre 2015, n. 221**

è la legge recante "Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali".

**Lettura**

è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

**Limitazione della fornitura**

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

**Livello di pressione**

è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.

**Livello o standard generale di qualità**

è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali.

**Livello o standard specifico di qualità**

è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale.

**Macro-indicatori di qualità contrattuale**

sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione.

**Metro cubo (mc)**

è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. Un metro cubo (1 mc) equivale a 1000 litri.

**Misuratore**

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

**Misuratore non accessibile**

è il misuratore per cui l'accesso da parte del gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata.

**Modulo di richiesta di attivazione/disattivazione/modifica dati**

è il modulo contenente le informazioni necessarie per la domanda di ammissione al bonus sociale idrico.

**Morosità dell'utente finale (o morosità)**

è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura.

**Nucleo ISEE**

è il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE.

**Numerosità famiglia anagrafica**

è il numero di componenti la famiglia anagrafica intesa come insieme di persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, conviventi nella medesima residenza.

**Obiettivo di mantenimento o di miglioramento**

è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca.

**Oneri di perequazione**

sono gli addebiti a carico di tutti gli utenti del servizio, o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia, che servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.

**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.

**Pensione di cittadinanza (Pdc)**

è la pensione di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legge 28 gennaio 2019, n. 4, convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019 n. 26.

**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 attingimento**

è il punto di presa di acqua pubblica come disponibile dall'ambiente, sia essa prelevata da fonti sotterranee, superficiali o sorgenti.

**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.

**Quantitativo essenziale di acqua**

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

**Quota fissa**

è la quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.

**Reclamo per la fatturazione di importi anomali**

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

**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.

**Reddito di cittadinanza (Rdc)**

è il reddito di cui all'articolo 1, comma 1, del decreto legge 28 gennaio 2019, n. 4, convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019 n. 26.

**REMSI**

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

**Riattivazione**

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

**Richiesta congiunta di ammissione alla compensazione per disagio economico**

è la richiesta di ammissione al bonus sociale idrico presentata contemporaneamente a quella per il bonus sociale elettrico e/o gas.

**Richiesta scritta di informazioni**

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

**Richiesta scritta di rettifica di fatturazione**

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

**RQSII**

è l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr.

**Servizio Conciliazione**

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

**Servizio idrico integrato (SII)**

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

**Servizio telefonico**

è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR.

**SGAte**

è il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche di cui all'articolo 33 del TIBEG.

**SII**

è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali.

**Sospensione del servizio**

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

**Sotto-tipologia d'uso**

indica, per ciascuna delle categorie d'uso del servizio idrico integrato, un sottoinsieme della medesima a cui applicare una specifica struttura dei corrispettivi.

**Sportello fisico**

è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.

**Stadio di valutazione o Stadio**

è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in 2 livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, di eccellenza).

**Subentro**

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

**Tariffa agevolata**

è il corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia agevolata per gli utenti domestici residenti.

**Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi**

è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo.

**TIBSI**

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

**TICSI**

è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/idr.

**Tipologie d'uso o categorie d'uso**

sono gli usi ricompresi nel servizio idrico integrato.

**Utente diretto**

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

**Utente diretto (ai fini del TIBSI)**

è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente in condizione di disagio economico sociale.

**Utente indiretto**

è l'utente utilizzatore di una fornitura idrica intestata ad un'utenza condominiale.

**Utente indiretto (ai fini del TIBSI)**

è un qualsiasi componente del nucleo ISEE in condizioni di disagio economico sociale che utilizzi nell'abitazione di residenza una fornitura idrica intestata ad un'utenza condominiale.

**Utente finale**

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

**Utente finale disalimentabile**

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

**Utente finale non disalimentabile**

è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura.

**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.

**Voltura**

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