Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona
Azienda Speciale per la pianificazione e la regolazione dei servizi idrici

padania acque S.p.A.
Servizio idrico integrato provincia di Cremona

Allegato E

CONVENZIONE DI GESTIONE
per regolare i rapporti tra l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona e la Società Padania Acque S.p.A. affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornamento anno 2026
CdA U.ATO del 14/07/2026

INDICE

PREMESSA

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

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

1.2 L'Azienda

2. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI E AGLI UFFICI AZIENDALI

3. PRINCIPI ISPIRATORI E DICHIARAZIONE DI INTENTI

4. PRINCIPALI NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Titolo I - DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1 - Definizioni

Articolo 2 - Oggetto e ambito di applicazione

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

Articolo 4 - Indicatori di qualità contrattuale del SII

Articolo 5 - Indicatori di continuità del servizio di acquedotto **(RQTI)**

Articolo 5 bis - Indicatori del servizio di raccolta di misura dei consumi di acquedotto (rafforzamento delle tutele per l'utenza) **(TIMSI)**

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

Articolo 6 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

Articolo 7 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

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

Articolo 9 - Validità del preventivo

Articolo 10 - Preventivi standardizzabili

Articolo 11 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Articolo 12 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

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

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

Articolo 15 - Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità

Articolo 16 - Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità

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

Articolo 18 - Tempo di esecuzione della voltura

Articolo 19 - Modalità per la richiesta di voltura

Articolo 20 - Voltura a titolo gratuito

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

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

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

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

Articolo 24 - Validità del preventivo

Articolo 25 - Preventivi standardizzabili

Articolo 26 - Tempo di esecuzione di lavori

Articolo 27 - Tempo massimo per l'appuntamento concordato

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

Articolo 29 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Articolo 30 - Tempo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore (verifica in loco e verifica metrologica)

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

Articolo 32 - Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante

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

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

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

Titolo IV - INDICATORI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO (RQTI)

Articolo 36 - Durata massima della sospensione programmata

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

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

Articolo 39 - Crisi idrica da scarsità

Titolo V - DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI MISURA DI UTENZA NELL'ATTIVITA' DI ACQUEDOTTO (TIMSI)

Articolo 40 - Finalità e Oggetto

Articolo 41 - Criteri generali

Articolo 42 - Soggetti responsabili del servizio di misura

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

Articolo 44 - Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Articolo 44 bis - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura e Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile

Articolo 45 - Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

Articolo 46 - Validazione delle misure di utenza

Articolo 47 - Calcolo del consumo medio annuo

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

Articolo 49 - Archiviazione dei dati di misura di utenza

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

Articolo 50 bis- Informazioni alle utenze indirette

Articolo 50 ter - Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria

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

Articolo 51 - Modalità di addebito e fatturazione

Articolo 52 - Tempo per l'emissione della fattura

Articolo 53 - Periodo di riferimento della fattura

Articolo 54 - Periodicità di fatturazione

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

Articolo 56 - Termini per i pagamenti

Articolo 57 - Modalità e strumenti di pagamento

Articolo 58 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

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

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

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

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

Articolo 63 - Ricalcolo consumi per perdite occulte **(TIMSI)**

Titolo VII - FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIU' DI DUE ANNI (REMSI e Delibera ARERA 61/2021)

Articolo 64 - Oggetto e ambito di applicazione

Articolo 65 - Obblighi del gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione

Articolo 65 bis- Obblighi del gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione

Titolo VIII - GESTIONE DELLA MOROSITA' (REMSI)

Articolo 66 - Utenti finali non disalimentabili

Articolo 67 - Sollecito bonario di pagamento

Art. 68 - Procedura di costituzione in mora

Articolo 69 - Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

Articolo 70 - Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

Articolo 71 - Procedura per la limitazione, la sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile

Articolo 72 - Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile

Articolo 73 - Tempistiche e modalità per il rispristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità

Articolo 74 - Indennizzi

Articolo 74 bis - Obblighi di comunicazione e registrazione per i gestori del SII

Titolo IX - BONUS SOCIALE IDRICO (TIBSI)

Articolo 75 - Ambito di applicazione

Articolo 76 - Condizioni generali di ammissione al bonus sociale idrico

Articolo 77 - Condizioni specifiche di ammissione al bonus sociale idrico

Articolo 78 - Durata e decorrenza del bonus idrico

Articolo 79 - Quantificazione del bonus sociale idrico

Articolo 80 - Erogazione e aggiornamento del bonus sociale idrico

Articolo 81 - Variazioni delle condizioni rilevanti per l'ammissione al bonus sociale idrico

Articolo 82 - Bonus idrico integrativo

Titolo X - RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

Articolo 83 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

Articolo 84 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti

Articolo 85 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Articolo 86 - Procedura di presentazione dei reclami scritti

Articolo 87 - Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione

Articolo 88 - Reclami scritti multipli

Articolo 89 - Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra Utente finale e Gestore: la Conciliazione **(TICO)**

Titolo XI - GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Articolo 90 - Diffusione e orario degli sportelli

Articolo 91 - Tempo di attesa agli sportelli

Articolo 92 - Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

Titolo XII - QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Articolo 93 - Servizi telefonici

Articolo 94 - Accessibilità al servizio telefonico

Articolo 95 - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Articolo 96 - Livello del servizio telefonico

Articolo 97 - Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

Articolo 98 - Servizio telefonico di pronto intervento

Articolo 99 - Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Titolo XIII - STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

Articolo 100 - Standard specifici di qualità contrattuale del SII

Articolo 101 - Standard generali di qualità contrattuale del SII

Articolo 102 - Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII

Articolo 103 - Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni

Articolo 104 - Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Articolo 104 bis - Informazioni all'utente finale

Titolo XIV – STANDARD SPECIFICI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO (RQTI)

Articolo 105 - Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

Articolo 106 - Modalità di determinazione degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

Titolo XV – STANDARD SPECIFICI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DI MISURA DEI CONSUMI DI ACQUEDOTTO (RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA) (TIMSI)

Articolo 107 - Standard specifici del servizio di raccolta di misura dei consumi di acquedotto (rafforzamento delle tutele per l'utenza)

Titolo XVI – INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Articolo 108 - Casi di indennizzo automatico

Articolo 109 - Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Articolo 110 - Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Titolo XVII - INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO (RQTI)

Articolo 111 - Indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

Titolo XVIII - INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DI MISURA DEI CONSUMI DI ACQUEDOTTO (RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA) (TIMSI)

Articolo 112 - Indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici del servizio di raccolta di misura dei consumi di acquedotto (rafforzamento delle tutele per l'utenza)

ALLEGATI

A. Modulo reclami

B. Tabella riassuntiva degli standard di qualità contrattuale del SII (specifici e generali) e dei relativi indennizzi ove previsti

PREMESSA

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

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

La sede legale di Padania Acqua S.p.A. è ubicata in Cremona, Via Del Macello n. 14; l'ubicazione ed i riferimenti inerenti lo sportello aziendale e provinciale, nonché il presidio secondario e le unità periferiche sono indicati all'art. 90.

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

Sito internet	www.padania-acque.it
Accessibilità ai servizi	Sportello fisico e digitale
	Applicazione Acqua Tap
Telefono (centralino)	0372 - 4791
Numero verde per informazioni commerciali	800 710 711
Numero verde per servizio di pronto intervento	800 092 645
Numero verde per servizio di autolettura	800 825 146
Telefax	0372 - 479239
Posta Elettronica Certificata (PEC)	padania_acque@legalmail.it
Posta Elettronica Ordinaria (PEO)	info@padania-acque.it
	clienti@padania-acque.it
	bollettadigitale@padania-acque.it
	reclami@padania-acque.it
	pozziprivati@padania-acque.it
	recuperocrediti@padania-acque.it
	prescrizione@padania-acque.it
	dpo.privacy@padania-acque.it

1.2 L'Azienda

Padania Acque S.p.A. è il Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale coincidente coi confini della Provincia di Cremona su un territorio di circa 1771 km^2 e si occupa di fornire il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione (vedi definizioni al Titolo I, articolo 1) a circa 160.000 utenze in 113 comuni, garantendo nel contempo la tutela e la salvaguardia delle risorse idriche, del territorio e dell'ambiente.

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

L'Ufficio d'Ambito, che esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico per conto della Provincia di Cremona cui la Regione ha attribuito le funzioni già esercitate dall'Autorità d'Ambito, nel corso del 2014 ha affidato direttamente lo svolgimento del Servizio Idrico Integrato a Padania Acque S.p.A. per il periodo 2014 – 2043 secondo la modalità cosiddetta "in house".

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

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

Padania Acque S.p.A. è dotata di:

- un Servizio di *front office e back office* per garantire ai propri utenti un adeguato livello di soddisfacimento delle richieste;
- una Direzione Tecnica preposta alla progettazione, realizzazione conduzione, gestione e manutenzione dei beni strumentali all'erogazione del servizio idrico integrato (opere idriche, reti fognarie, collettori e impianti di depurazione acque reflue);
- un Servizio di Pronto Intervento, con presidio continuo 24 ore al giorno sia in giorni feriali che festivi su tutti i servizi erogati dall'azienda;
- un Servizio di Telecontrollo attivo sugli impianti prioritari (acquedotti, collettori fognari e impianti di depurazione acque reflue);
- un proprio Laboratorio di Analisi accreditato da ACCREDIA in conformità alla Norma Europea UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, dotato di tutte le apparecchiature necessarie per le analisi di monitoraggio del ciclo idrico integrato;
- un Servizio Gestione Integrato a garanzia del miglioramento continuo, certificato secondo le Norme UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione dei processi aziendali; UNI EN ISO 22000:2018 per la gestione della sicurezza alimentare ed UNI EN ISO 45001:2023 per i sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

2. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI E AGLI UFFICI AZIENDALI

L'accessibilità ai servizi è assicurata attraverso l'attività di sportello al pubblico, uno "Sportello on line", l'applicazione "Acqua Tap", nonché per il tramite di servizi telefonici di assistenza gratuiti (800 710 711 per informazioni commerciali; 800 094 645 per i servizi di emergenza; 800 825 146 per le autoletture) ed indirizzi e-mail e Pec dedicati a specifici servizi. Per quanto concerne l'accesso allo sportello principale e periferico, di cui all'art. 90, il gestore si riserva la facoltà di attivare un servizio di prenotazione al fine di definire il giorno e l'orario/fascia oraria di accesso allo sportello; il gestore, a fronte di sopravvenute e contingenti necessità, può subordinare, sino al perdurare dell'intervenuta esigenza, la fruizione del servizio di sportello alla definizione di uno specifico appuntamento.

Lo "Sportello online", accessibile tramite pc, tablet e smartphone collegandosi al sito aziendale (www.padania-acque.it), è un servizio aggiuntivo disponibile previa registrazione al portale e offre la possibilità, accedendo alla propria area riservata, di controllare e gestire la propria posizione contrattuale, comunicare l'autolettura del contatore, visionare e scaricare le bollette in formato elettronico (di cui è possibile effettuarne il pagamento con carta di credito - circuito Visa o MasterCard e Maestro) ed analizzare lo storico dei consumi. L'operatività dello "Sportello online" è garantita tutti i giorni (24 ore su 24), salvo interruzioni per manutenzioni programmate o cause di forza maggiore non dipendenti dalla volontà del gestore.

L'applicazione "Acqua Tap", di cui è possibile effettuarne il download gratuito attraverso il sito internet aziendale, consente di gestire i pagamenti delle bollette verificandone lo stato (pagato, non ancora pagato), di inserire l'autolettura selezionando il punto di fornitura, di consultare lo storico delle letture e delle bollette.

3. PRINCIPI ISPIRATORI E DICHIARAZIONE DI INTENTI

La Carta del Servizio Idrico Integrato (di seguito, per brevità, "Carta dei Servizi") costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale del gestore nei confronti dei propri utenti in merito al livello di qualità dei servizi forniti e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. La Carta del Servizio, approvata dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona, individua gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività. Il Gestore nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi.

- **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

  Il Gestore provvede ad erogare il servizio conformandosi ai principi di uguaglianza e di imparzialità; lo stesso assicura agli utenti, a parità di condizioni, impiantistico-funzionali, l'accesso al servizio, senza operare alcuna

forma di discriminazione, sotto il profilo personale e sociale, ed evitando nel contempo l'applicazione di qualunque condizione di favore, arbitraria e non giustificata da regole di servizio o da disposizioni normative. Al fine di garantire il diritto di accesso ai servizi erogati, nonché facilitare la gestione del rapporto contrattuale nei confronti di soggetti in stato di disagio per condizioni sociali o personali, l'azienda si impegna a prestare particolare attenzione, definendo idonee modalità di erogazione della prestazione, nei riguardi di soggetti diversamente abili, di anziani, di donne in evidente stato di gravidanza, di utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli.

- **CONTINUITÀ E QUALITÀ**

  Il Gestore si impegna ad erogare il servizio con continuità e regolarità, in conformità alla vigente normativa.

  La società, in caso di interruzioni programmate, a titolo esemplificato per attività di manutenzione ordinaria o ammodernamento delle reti, provvederà a comunicare all'Utente la sospensione, interruzione o riduzione del servizio con congruo preavviso, pari ad almeno 48 ore, al fine di permettere a quest'ultimo di essere correttamente e tempestivamente informato.

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

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

- **PARTECIPAZIONE**

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

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

  L'Utente ha il diritto d'accesso alle informazioni contrattuali che lo riguardano ed ha diritto di accesso agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge n. 241 del 7/8/1990 e dal DPR n. 184 del D.P.R. 12/04/2006. Lo stesso ha altresì diritto di accesso alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs n. 195 del 19/8/2005.

- **CORTESIA E TRASPARENZA**

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

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

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

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

- **TRASPARENZA, CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI**

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

- **BUONA FEDE E RESPONSABILITA' SOCIALE**

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

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

- **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

  Il trattamento dei dati personali dell'Utente da parte del Gestore avviene nel pieno rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

  Il Gestore, con la sottoscrizione del contratto di somministrazione, consegnerà all'Utente specifica informativa relativa al trattamento dei dati personali.

  Il conferimento dei dati è essenziale ai fini dell'identificazione del contraente, nonché per la stipula del contratto di somministrazione e per la successiva gestione del discendente rapporto negoziale, il quale non potrebbe trovare corretto adempimento in carenza, o parziale difetto, delle informazioni necessarie.

- **TUTELA DELLA RISORSA IDRICA**

  Il Gestore è consapevole che la risorsa idrica è da intendersi come un patrimonio collettivo, bisognoso di tutela, dal punto di vista qualitativo e quantitativo; la tutela di tale bene deve essere affrontata non solo come una questione ambientale, ma anche come un elemento essenziale per uno sviluppo economico e sociale sostenibile.

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

4. PRINCIPALI NORMATIVE DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi, conforme alla vigente normativa, è stata elaborata nel rispetto delle seguenti normative:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.;
- D.P.C.M. 27 gennaio 1994, "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato;
- L.R. n. 26 del 12 dicembre 2003, "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" e s.m.i.;
- Decreto Legislativo n. 195 del 19 agosto 2005, "Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale";
- Decreto Legislativo n. 152 del 3 aprile 2006, "Norme in materia ambientale";
- D.P.R. 12/04/2006, "Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi";
- Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dai personali) e s.m.i. recepito dal D.Lgs. 101/2018 del 10/08/2018;
- DECRETO MISE n. 93 del 21 aprile 2017, "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea";
- Deliberazione AEEGSI (ora 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);
- Deliberazione AEEGSI (ora ARERA) n. 209/2016/E/com del 5 maggio 2016 "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 (TICO)" e s.m.i.;
- Deliberazione AEEGSI (ora ARERA) n. 217/2016/R/idr del 05 maggio 2016, "Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII";

- Deliberazione AEEGSI (ora ARERA) n. 218/2016/R/idr del 6 maggio 2016, “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)”;
- Deliberazione AEEGSI (ora ARERA) n. 665/2017/R/idr del 28 settembre 2017, “Testo integrato corrispettivi servizi idrici” (TICSI);
- Deliberazione AEEGSI (ora 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 AEEGSI (ora 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)”;
- Deliberazione ARERA n. 227/2018/R/idr del 05 aprile 2018, “Modalità applicative del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati”;
- Deliberazione ARERA n. 165/2019/R/com del 07 maggio 2019, “Modifiche al Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (TIBEG) e al testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) in coerenza con l’articolo 5, comma 7 del decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4 convertito con modificazioni nella legge 28 marzo 2019, n. 26”;
- Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/idr del 16 luglio 2019, “Testo integrato morosità (REMSI)”;
- Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/idr del 27 dicembre 2019, “Integrazione alla disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- Deliberazione ARERA n. 3/2020/R/idr del 14 gennaio 2020, “Modifiche al testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) in coerenza con l’articolo 57-bis del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157”;
- Deliberazione ARERA n. 221/2020/R/idr del 16 giugno 2020, “Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione della disposizione di cui all’articolo 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160”;
- Deliberazione ARERA n. 63/2021/R/COM del 23 febbraio 2021, “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico”;
- Deliberazione ARERA n. 609/2021/r/idr del 21 dicembre 2021, “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)”;
- Deliberazione ARERA n. 610/2021/R/idr del 21 dicembre 2021, “Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell’autorità 547/2019/r/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- Deliberazione ARERA n. 639/2021/R/idr del 30 dicembre 2021, “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
- Deliberazione ARERA n. 231/2022/R/com del 31 maggio 2022, “Aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica e del gas naturale e di qualità contrattuale del servizio idrico integrato”;
- Deliberazione ARERA n. 233/2023/E/com del 30 maggio 2023 “Attuazione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO per gli utenti finali dei settori idrico e telecalore”;
- Deliberazione ARERA n. 637/2023/R/idr del 28 dicembre 2023, “Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonchè modifiche all’Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 586/2012/R/idr e all’Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 655/2015/R/idr (RQSII);

- Deliberazione ARERA n. 430/2024/R/idr del 22 ottobre 2024, “Semplificazione e revisione degli obblighi informativi in materia di bonus sociale idrico di cui all’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 897/2017/R/idr”;
- Deliberazione ARERA n. 579/2025/R/idr del 23 dicembre 2025, “Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- Deliberazione ARERA n. 581/2025/R/idr del 23 dicembre 2025, “Misure di completamento della regolazione della qualità tecnica di cui alla deliberazione dell'Autorità 637/2023/R/idr”;
- Deliberazione ARERA n. 2/2026/R/com del 20 gennaio 2026, “Aggiornamento dei valori soglia dell’ISEE per l’accesso ai bonus sociali elettrico, gas, idrico e rifiuti dal 1° gennaio 2026”.

Titolo I
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1 - Definizioni

1. Ai fini del presente provvedimento inerente alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:
   - **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);
   - **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
   - **albero fonico** o **IVR** (*Interactive voice responder*) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
   - **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
   - **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
   - **Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito)** è il territorio, corrispondente ai confini amministrativi della Provincia di Cremona, secondo quanto stabilito dall'articolo 47, comma 1 della legge regionale della Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26, sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del D.Lgs. 152/06, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico la Provincia di Cremona per il tramite dell'Ufficio d'Ambito, a cui la Regione ha attribuito le funzioni già esercitate dall'Autorità d'Ambito;
   - **Anagrafica SGAte** è un archivio informatico istituito presso SGAte a cui devono accreditarsi i gestori del servizio di acquedotto che operano nel comparto della distribuzione;
   - **Anno di competenza** del bonus è l'anno di validità della relativa attestazione ISEE;
   - **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
   - **area personale** è uno spazio privato nell'ambito dello sportello *online* o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;
   - **assistente vocale** è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore;
   - **Associazioni dei consumatori** sono le associazioni dei consumatori finali e degli utenti rappresentative a livello nazionale ed iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
   - **attestazione ISEE** è l'attestazione rilasciata dall'INPS ai sensi del "Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)", di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159;

- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) che svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **bolletta o documento di fatturazione** è il documento che il gestore del SII trasmette periodicamente all'utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente;
- **bolletta di conguaglio** è la bolletta che fattura consumi sulla base di letture rilevate;
- **bolletta mista** è la bolletta che fattura sia consumi effettivi, sia consumi stimati calcolati fino alla data di emissione della bolletta;
- **bonus sociale idrico** è il bonus idrico istituito in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, all'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124;
- **bonus idrico integrativo** è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del SII, ove approvato dall'Ente di governo dell'Ambito;
- **contact center/call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carico idraulico / Carico massimo** entrambe le diciture si riferiscono alla pressione dell'acqua fornita, misurata al punto di consegna ed espressa in metri di colonna d'acqua;
- **Carta dei Servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **CIE** è la carta d'identità elettronica;
- **CSEA** è la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali;
- **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;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **Codice del consumo** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- **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;
- **Conciliatore** è la persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l'accordo per la risoluzione di una controversia, anche per mezzo della formulazione di una proposta non vincolante;
- **Conciliazione** è la composizione tra le Parti di una controversia a seguito dello svolgimento delle procedure di cui al presente provvedimento;
- **consumi effettivi (o consumi rilevati)** sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate/autoletture;
- **consumi stimati** sono i consumi attribuiti sulla base di stime di consumo calcolate fino alla data di emissione della bolletta;

- **consumi fatturati** sono i consumi complessivamente contabilizzati nella bolletta;
- **contratto di fornitura** (o contratto di somministrazione) del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **Convenzione di Gestione** è l'atto contrattuale, approvato dall'Ente di governo dell'Ambito, adottato in conformità alla normativa in vigore, che regola i rapporti tra l'Ente affidante e il Gestore del SII;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, 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 tramite posta elettronica o per via telematica, la data di invio della comunicazione;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite vettore, 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 comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;
  - per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di misura** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **deposito cauzionale** è una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto di somministrazione nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore;
- **depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **dichiarante** è colui che sottoscrive la Dichiarazione Sostitutiva Unica per il proprio nucleo familiare ISEE;
- **Dichiarazione Sostitutiva Unica o DSU** è la Dichiarazione Sostitutiva Unica ai sensi dell'articolo 10 del "Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)", di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159, presentata dal dichiarante al fine di ottenere l'attestazione ISEE per il proprio nucleo familiare ISEE;
- **disagio economico sociale** è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, commi 9 e 9bis del decreto legge 185/08;
- **disagio economico** è lo stato di vulnerabilità in cui versa l'utente diretto o indiretto qualora rientri in una delle seguenti condizioni:

  a) è componente di un nucleo familiare il cui Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) risulta non superiore a 9.796 euro[1];

  b) è componente di un nucleo familiare con almeno quattro figli a carico con ISEE non superiore a 20.000 euro;

  c) è percettore di reddito/pensione di cittadinanza;

[1] valore soglia aggiornato da Deliberazione ARERA n. 2/2026/R/com del 20 gennaio 2026

- **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **Ente di governo dell'ambito (EGATO)** è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147, comma 1, del D.lgs. n. 152/2006 (e s.m.i.);
- **famiglia numerosa** è il nucleo familiare di cui all'articolo 3, comma 9bis, del decreto-legge n. 185/08, ossia il nucleo familiare con almeno quattro figli a carico con un Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) non superiore a 20.000 euro;
- **fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato)** come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICSI, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;
- **fattura di periodo** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra gestore e utente finale;
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **fornitura centralizzata o condominiale** è la fornitura idrica intestata ad un'utenza condominiale;
- **fornitura idrica** è la fornitura afferente al servizio di acquedotto nonché ai servizi di fognatura e depurazione;
- **fornitura individuale** è la fornitura idrica intestata ad un utente diretto;
- **Gestore del SII / Gestore / Gestore Idrico** è il soggetto che gestisce il servizio idrico integrato (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;
- **Gestore del SII**, per il solo Titolo IX "BONUS SOCIALE IDRICO", è il Gestore del Sistema Informativo Integrato, identificato ai sensi dell'articolo 1, comma 61, della legge 4 agosto 2017, n. 124;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **gruppo di misura o misuratore del SII (contatore)** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **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);
- **interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;
- **INPS** è l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;
- **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 di bilancio 2018** è la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";
- **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 conduttura espressa in atmosfere;
- **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;
- **misura di utenza** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- **misuratore accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **misuratore non funzionante** un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- **Misure** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura telematica (telelettura di prossimità o da remoto) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);
- **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;
- **modulo di richiesta di attivazione/disattivazione/modifica dati** è il modulo contenente le informazioni necessarie per la domanda di ammissione al bonus sociale idrico;
- **nucleo famigliare 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;
- **numerosità del nucleo familiare ISEE** è il numero di componenti il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE;

- **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;
- **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;
- **perdite occulte** sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà**;**
- **POD** è il codice alfanumerico unico nazionale identificativo del punto di prelievo ai sensi del TIS;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico (rete pubblica) si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale, corrispondente alla rete idrica (con eventuali annessi manufatti) ricadente in proprietà privata. Sul punto di consegna è generalmente installato il misuratore dei volumi ("contatore");
- **punto di scarico della fognatura** è il punto di allaccio della tubazione di fognatura privata alla tubazione di pubblica fognatura;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reclamo 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, ivi inclusa, a partire dal 1 gennaio 2027, la richiesta scritta 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;
- **Regolamento di Utenza** è il documento
- in cui sono descritte tutte le modalità e condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il Gestore è impegnato a fornire i servizi agli utenti che ne facciano richiesta;
- **REMSI** è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;
- **Responsabile del Servizio** è la persona fisica cui sono attribuiti i compiti e le prerogative riservate a tale soggetto dalla normativa vigente e dal presente provvedimento;
- **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **richiesta 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;
- **ricostruzione del dato di misura** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **RQTI** è l'Allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono RQTI)";
- **Segreteria tecnica del Servizio di Conciliazione** è la struttura di supporto che cura la gestione delle procedure di conciliazione del Servizio;
- **Servizio Conciliazione ("Servizio"):** Organismo istituito dall'Autorità con deliberazione 21 giugno 2012, n. 260/2012/E/com, gestito in avvalimento da Acquirente Unico S.p.A., ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99, del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e della legge 4 agosto 2017, n. 124, iscritto nell'Elenco;
- **servizio idrico integrato** (**SII**) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso 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 del metodo tariffario idrico *pro tempore* vigente;
- **Sistema Informativo Integrato o SII** è il Sistema Informativo Integrato di cui al decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con modificazioni dalla legge 13 agosto 2010, n. 129;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **SGAte** è il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche di cui all'articolo 33 del TIBEG;
- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
- **sotto-tipologia d'uso** è riferita ai seguenti usi:
  - in relazione alla tipologia d'uso domestico:
    - ✓ uso domestico residente;
    - ✓ uso condominiale;
    - ✓ uso domestico non residente;
  - in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
    - ✓ uso industriale;
    - ✓ uso artigianale e commerciale;
    - ✓ uso agricolo e zootecnico;
    - ✓ uso pubblico non disalimentabile;
    - ✓ uso pubblico disalimentabile;
    - ✓ altri usi;
- **SPID** è il Sistema Pubblico di Identità Digitale per l'accesso ai servizi online della pubblica amministrazione;
- **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);

- **standard (o livello) generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **standard (o livello) specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **stima del dato di misura** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tariffa agevolata** è la tariffa di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSI;
- **tariffa di depurazione** è la tariffa di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSI;
- **tariffa di fognatura** è la tariffa di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSI;
- **Telelettura** è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Ai fini del presente provvedimento si distingue tra:
  a. telelettura di prossimità (*walk-by/drive-by* o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semismart);
  b. telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (*smart metering*);
- **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;
- **Tentativo di conciliazione** è lo svolgimento, presso il Servizio Conciliazione, di almeno un incontro fra le Parti alla presenza del Conciliatore, per la composizione della controversia;
- **TIBEG** è l'Allegato A alla deliberazione 26 settembre 2013, 402/2013/R/com, avente ad oggetto "Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (TIBEG)";
- **TIBSI** è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)";
- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
- **TIMSII** è l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)";
- **Tipologie di utenza (o "tipologie d'uso")** sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);
- **utente diretto** è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale di cui al successivo Articolo 2, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

- **utenza raggruppata o condominiale è** l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari;
- **validazione delle misure** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura (fisica o telematica) o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del gestore;
- **verifica metrica del misuratore (contatore)** è un controllo volto a verificare l'idoneità tecnica del contatore rispetto alla misurazione del volume d'acqua erogato;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

2. Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

Articolo 2 - Oggetto e ambito di applicazione

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

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

1. La Carta dei Servizi è soggetta a revisione a fronte di modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, per l'esigenza di adottare standard migliorativi o di uniformarsi ad istanze o delibere provenienti dall'Autorità e dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona, nonché a revisioni periodiche in conformità a quanto stabilito nella Convenzione di Gestione.
2. Eventuali modifiche ed integrazioni determinate da cogenti prescrizioni normative, regolamentari o da provvedimenti dell'Autorità, si intendono implicitamente recepite ed obbligatorie dalla data di entrata in vigore

ivi indicata, ancorché non espressamente e tempestivamente recepite dalla presente Carta dei Servizi, fermo restando l'obbligo, da parte del Gestore, qualora le stesse siano attinenti alle condizioni di fornitura, di darne agli utenti adeguata comunicazione, mediante lettera o avviso in bolletta; le intervenute modifiche sono da considerarsi automaticamente recepite nei singoli contratti di somministrazione. Parimenti, si intendono implicitamente abrogate le disposizioni di cui al presente documento che risultino incompatibili con le prescrizioni od i provvedimenti di cui sopra.

3. Gli standard relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato e alla continuità del servizio di acquedotto sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali o causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Articolo 4 - Indicatori di qualità contrattuale del SII

1. L'azione del Gestore è costantemente orientata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, nonché delle procedure, al fine di assicurare una maggiore soddisfazione dell'Utenza; il Gestore persegue tale fine per il tramite del rispetto di standard di qualità, specifici e generali, relativi al servizio erogato.
2. Gli **standard specifici** di qualità ineriscono alla singola prestazione da garantire all'Utente ed indicano il tempo massimo entro cui debba essere effettuata la prestazione individuale richiesta; il mancato rispetto dello stesso determina il riconoscimento in favore dell'utente dell'indennizzo automatico di cui al successivo articolo 108, comma 1 della presente Carta dei Servizi.
3. Gli **standard generali** di qualità si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti; gli stessi indicano la percentuale minima di utenti cui debba essere garantita la prestazione richiesta entro un dato periodo di tempo. Il mancato rispetto dei medesimi non determina in capo all'Utenza diritto ad alcun risarcimento od indennizzo.
4. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:
    - *tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;*
    - *tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;*
    - *tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;*
    - *tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;*
    - *tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);*
    - *tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);*
    - *tempo di attivazione della fornitura;*
    - *tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, senza modifica della portata del misuratore;*
    - *tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;*
    - *tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità;*
    - *tempo di disattivazione della fornitura;*
    - *tempo di esecuzione della voltura;*
    - *tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;*
    - *tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;*
    - *tempo di esecuzione di lavori semplici;*
    - *fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;*
    - *tempo di intervento per la verifica del misuratore;*
    - *tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;*
    - *tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;*
    - *tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante;*
    - *tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;*

- *tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;*
- *tempo per l'emissione della fattura;*
- *periodicità di fatturazione;*
- *tempo di risposta motivata a reclami scritti;*
- *tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;*
- *tempo di rettifica di fatturazione;*
- *tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile;*
- *numero minimo di tentativi di raccolta della misura.*

5. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:
    - *tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);*
    - *tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);*
    - *tempo di esecuzione di lavori complessi;*
    - *tempo massimo per l'appuntamento concordato;*
    - *preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;*
    - *tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;*
    - *tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026);*
    - *tempo massimo di attesa agli sportelli;*
    - *tempo medio di attesa agli sportelli;*
    - *accessibilità al servizio telefonico;*
    - *tempo medio di attesa per il servizio telefonico;*
    - *livello del servizio telefonico;*
    - *tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento.*

Articolo 5 - Indicatori di continuità del servizio di acquedotto

1. Gli **standard specifici** di continuità del servizio di acquedotto identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione dell'indennizzo automatico di cui al successivo articolo 111 della presente Carta dei Servizi;
2. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla continuità del servizio di acquedotto, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:
    - *durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1);*
    - *tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2);*
    - *tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3).*

Articolo 5 bis - Indicatori del servizio di raccolta di misura dei consumi di acquedotto (rafforzamento delle tutele per l'utenza)

1. Gli **standard specifici** relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza in materia di raccolta di misura dei consumi di acquedotto identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione dell'indennizzo automatico di cui al successivo articolo 112 della presente Carta dei Servizi;

2. Al fine di definire gli standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:
    - *numero minimo di tentativi di raccolta della misura (indicatore SR);*
    - *tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (indicatore SP).*

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

Articolo 6 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

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

Articolo 7 - Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

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

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

1. La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata al Gestore del SII tramite uno dei seguenti canali: contact center, posta ordinaria, posta elettronica, sportello fisico o sito internet.
2. Il preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari deve contenere:
   a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
   b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi (codice univoco della pratica);
   c) i dati identificativi del richiedente;
   d) il codice utente allorché la richiesta sia avanzata dal titolare di un contratto di fornitura e, a partire dal 1 gennaio 2027, il codice identificativo unico di cui all'Articolo 17 del TIMSII, nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
   e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
   f) la data di invio del preventivo al richiedente;
   g) la sotto-tipologia d'uso;
   h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta dei Servizi, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
   i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'Utenza;
   j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione della prestazione richiesta, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
   k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
   l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo, generalmente coincidente con il versamento dell'importo stabilito;

m) la durata di validità del preventivo;
n) il riferimento organizzativo del gestore al fine di fornire ulteriori informazioni, nel caso di lavori complessi;
o) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'eventuale attivazione della fornitura.

Articolo 9 - Validità del preventivo

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

Articolo 10 - Preventivi standardizzabili

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

Articolo 11 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

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

Articolo 12 - Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, coincidente con la data di riscontro dell'avvenuto pagamento da parte dello stesso, e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

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

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

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

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

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

2. Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.
3. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura sono associati i seguenti standard specifici, differenziati in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore:
   - Tempo massimo di riattivazione e subentro nella fornitura senza modifica della portata del misuratore: **5 giorni lavorativi**
   - Tempo massimo di riattivazione e subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore: **10 giorni lavorativi**
4. Ai fini della verifica del rispetto degli standard specifici associati al tempo di riattivazione e subentro nella fornitura di cui al precedente comma 3, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente articolo 1, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.
5. La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente Articolo 13, al Gestore del SII.
6. Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
   a) richiedere all'utente finale entrante un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
   b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.
7. Nell'ipotesi di cui al comma precedente, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:
   a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
   b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, cui sono applicabili le disposizioni di cui all'art. 16, commi 2, 3 e 4.

Articolo 15 - Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità

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

Articolo 16 - Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità

1. Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
2. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto

pagamento, via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

3. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
4. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

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

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

Articolo 18 - Tempo di esecuzione della voltura

1. Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di fornitura del servizio a favore del nuovo utente finale.
2. Al tempo di esecuzione della voltura è associato il seguente standard specifico:
   - Tempo massimo di esecuzione della voltura: **5 giorni lavorativi**
3. Nei casi di cui all'articolo 19, comma 5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:
   a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;
   b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, cui sono applicabili le disposizioni di cui all'art. 16, commi 2, 3 e 4.

Articolo 19 - Modalità per la richiesta di voltura

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

2. Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
3. Al momento della richiesta di cessazione del contratto di somministrazione da parte del precedente intestatario (volturato), lo stesso è tenuto a comunicare al gestore i dati di consumo contabilizzati dal misuratore (autolettura), che costituiranno lettura di cessazione; il nuovo utente finale (volturante) accetta i suddetti dati di consumo, che costituiranno la lettura iniziale, fatta salva la possibilità di richiedere al Gestore di effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta, sostenendo il costo della prestazione.
4. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'Utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo articolo 55.
5. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata limitata ovvero sospesa per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
   a) richiedere all'utente finale entrante un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
   b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Articolo 20 - Voltura a titolo gratuito

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

Titolo III
INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

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

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

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

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

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

1. Il preventivo deve contenere:
   a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
   b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi (codice univoco della pratica);
   c) i dati identificativi del richiedente;
   d) il codice utente e, a partire dal 1 gennaio 2027, il codice identificativo unico di cui all'Articolo 17 del TIMSII, nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
   e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
   f) la data di invio del preventivo al richiedente;
   g) la sotto-tipologia d'uso;
   h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta dei Servizi, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
   i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'Utenza;
   j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione della prestazione richiesta, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
   k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
   l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo, generalmente coincidente con il versamento dell'importo stabilito;
   m) la durata di validità del preventivo;
   n) il riferimento organizzativo del gestore al fine di fornire ulteriori informazioni, nel caso di lavori complessi.

Articolo 24 - Validità del preventivo

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

2. Decorsi i termini di durata di validità del preventivo, senza che sia intercorsa formale accettazione dello stesso, il Gestore si riserva di rideterminare il contributo per l'esecuzione dell'allacciamento in base ad eventuali modifiche e/o aggiornamenti intercorsi nel Prezziario utilizzato.

Articolo 25 - Preventivi standardizzabili

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

Articolo 26 - Tempo di esecuzione di lavori

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

Articolo 27 - Tempo massimo per l'appuntamento concordato

1. Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
2. Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale correlato alla percentuale di appuntamenti concordati per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente

finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per la verifica del misuratore, percentuale che deve essere pari almeno al 90% delle prestazioni rese.

3. Nel calcolo dello standard:
   a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 30, e del livello di pressione di cui all'Articolo 33;
   b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito al precedente comma 2.
4. Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato di cui al precedente comma 2, le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

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

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

Articolo 29 - Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

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

Articolo 30 - Tempo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore (verifica in loco e verifica metrologica)

1. Il tempo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e l'intervento da parte del gestore.
2. La verifica in loco (intervento da effettuarsi presso il punto di fornitura) consiste esclusivamente nell'effettuazione di un'ispezione visiva dello stato di conservazione e di integrità del contatore, tale da accertare l'eventuale illeggibilità (impossibilità di visualizzare il dato di misura contabilizzato), il blocco dello stesso (mancata

contabilizzazione dell'acqua prelevata), un evidente disallineamento dei rulli numerati ubicati all'interno del quadrante od altra anomalia riscontrabile mediante il predetto esame visivo.

3. Il gestore, nel rispetto delle prescrizioni di cui alla vigente normativa e ferme restando le prescrizioni di cui ai commi 5, 6 e 8, nonché delle ulteriori disposizioni applicabili alla fattispecie di cui al presente comma, si riserva la facoltà di procedere alla verifica con altre e diverse modalità rispetto a quelle suindicate (a titolo esemplificativo e non esaustivo, il gestore potrà effettuare la verifica metrologica del misuratore a mezzo di un laboratorio – esterno - di taratura certificato).
4. Al tempo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore è associato il seguente standard specifico:
   - Tempo massimo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore: **10 giorni lavorativi**
5. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.
6. Nei casi in cui, a seguito dell'effettuata verifica, il misuratore risulti integro e correttamente funzionante (nei limiti di quanto appurabile a mezzo delle verifiche di cui ai commi 2 e 3), il gestore procederà ad addebitare all'utente finale, nella prima bolletta utile, i costi dell'intervento. I costi di intervento sono indicati nel Prezzario, sul sito Internet del Gestore, nonché reperibili seguendo le indicazioni riportate in bolletta (rinvio al Prezzario), oppure possono essere richiesti presso lo sportello aziendale, lo sportello online o attraverso il servizio telefonico. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.
7. Qualora, in alternativa o successivamente alla verifica di cui ai comma 2 e 3, siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica. La richiesta può essere avanzata dal titolare dello strumento di misura o altra parte interessata nella misurazione (intestatario del contratto di somministrazione) direttamente alla Camera di Commercio competente per territorio (Camera di Commercio di Cremona, Piazza Antonio Stradivari, 5, 26100 Cremona CR). Nel caso in cui la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della verifica metrica effettuata in laboratorio rimane a carico dell'utente: in ordine alle modalità di addebito, determinazione e comunicazione dei i costi dell'intervento di verifica si rinvia a quanto disposto dal comma precedente.
8. Qualora, a seguito delle verifiche di cui ai precedenti commi, sia accertato il mal funzionamento del contatore, il costo della verifica resta a carico del gestore che provvederà inoltre alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati con le modalità di cui all'art. 32.

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

1. Nell'ipotesi di cui al comma 2 dell'art. 30 (verifica in loco), il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica in loco presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.
2. Nell'ipotesi di cui ai commi 3 e 7 dell'art. 30 (rimozione del misuratore per verifica in laboratorio), il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio/Laboratorio di taratura certificato e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.
3. Al tempo di comunicazione dell'esito all'utente sono associati i seguenti standard specifici, differenziati in funzione della necessità o meno di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio:

- Tempo massimo di comunicazione all'utente dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco: **10 giorni lavorativi**
- Tempo massimo di comunicazione all'utente dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio: **30 giorni lavorativi.**

Articolo 32 - Tempo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante

1. Qualora, in seguito all'intervento di verifica in loco, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.
2. Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante contestualmente all'esito della verifica in loco effettuata sullo stesso.
3. Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.
4. Al tempo di sostituzione del misuratore è associato il seguente standard specifico:
   - Tempo massimo sostituzione del misuratore malfunzionante: **10 giorni lavorativi**
5. Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.
6. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.
7. Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati nel rispetto delle previsioni di cui all'Articolo 11, comma 11.3, del TIMSII (vedi successivo art. 48). Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.
8. Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.
9. A partire dal 1 gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

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

1. Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.
2. Al tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è associato il seguente standard specifico:
   - Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione: **10 giorni lavorativi**
3. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata pari o superiore a giorni due (2), si considera come data di intervento la data di inizio della verifica stessa.

4. L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione mediante richiesta scritta (posta, fax, e-mail) all'Ufficio Clienti o personalmente agli sportelli, previo pagamento anticipato di una somma a titolo di contributo spese, che sarà trattenuta dal Gestore qualora il livello di pressione risulti nella norma. I costi di intervento sono indicati nel Regolamento d'Utenza, sul sito Internet del Gestore, nonché reperibili seguendo le indicazioni riportate in bolletta (rinvio al prezziario), oppure possono essere richiesti presso lo sportello aziendale, lo sportello online o attraverso il servizio telefonico.

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

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

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

1. Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.
2. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale correlato alla percentuale di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore, percentuale che deve essere pari almeno al 90% delle prestazioni rese.
3. Lo standard generale di cui al precedente comma trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
   a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
   b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
   c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
   d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
4. Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.
5. Fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, il gestore è tenuto a effettuare - qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo - la programmazione del medesimo intervento sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.

Titolo IV
INDICATORI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Articolo 36 - Durata massima della sospensione programmata

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

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

1. Il tempo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Sono da considerarsi tutte le casistiche in cui si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua.
2. Al tempo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è associato il seguente standard specifico:
   - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile: **48 ore**
3. L'individuazione delle situazioni di emergenza idrica, le procedure ed i tempi per la loro gestione, sono puntualmente indicati nel documento "Gestione emergenze idriche" di cui all'articolo 37 della Convenzione di Gestione pubblicato sul sito istituzionale del Gestore.

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

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

Articolo 39 - Crisi idrica da scarsità

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

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

Tali misure possono comprendere:

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

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

Articolo 40 - Finalità e Oggetto

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

Articolo 41 - Criteri generali

1. I consumi rilevanti ai fini della fatturazione dei corrispettivi per l'utenza finale sono esclusivamente quelli determinati ai sensi del presente titolo.
2. Ai fini dell'applicazione dei corrispettivi per i servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura nonché il volume dei reflui depurato sono assunti pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto, salvo diversa previsione specifica.
3. Il consumo di ciascun utente è determinato in base alla misura rilevata da un apposito misuratore installato in corrispondenza del punto di consegna, fatto salvo quanto disposto ai successivi articoli 48 e 51.

Articolo 42 - Soggetti responsabili del servizio di misura

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

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

1. Il gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente finale, secondo quanto previsto dal presente provvedimento, nonché in conformità al Regolamento d'Utenza.
2. Il gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 93, fatte salve eventuale deroghe, afferenti ai termini di verificazione degli strumenti di misura, concesse al Gestore (per il tramite dell'Ente di Governo dell'Ambito) dall'Autorità competente. Con l'obiettivo finale di rendere più consapevoli gli utenti circa i propri consumi tramite l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, l'EGA o altro soggetto competente richiede al gestore del servizio di acquedotto di promuovere, nei casi di utenze condominiali **con un unico misuratore centralizzato** che sottendono unità immobiliari con tipologie di utenza sia domestiche che non domestiche, l'installazione di misuratori differenziati, atti almeno a separare i consumi relativi alle tipologie di utenza domestiche da quelli relativi alle non domestiche.
3. Allorché l'utenza condominiale provveda a collocare presso le singole unità immobiliare (sottese al contratto di fornitura) contatori divisionali, installati dall'utenza e di proprietà della stessa (funzionali alla ripartizione interna dei consumi o ad un monitoraggio dei singoli volumi erogati per unità), tali strumenti di misura non rientrano nelle prescrizioni di cui ai comma 1 e 2, parimenti nelle disposizioni di cui alla presente Carta dei Servizi, ferma

restando la facoltà da parte dell'utenza condominiale di richiedere l'attivazione di un servizio di lettura dei volumi dagli stessi contabilizzati, previa specifica preventivazione da parte del Gestore del costo della prestazione richiesta.

4. Con riferimento alle nuove costruzioni, l'Ente di governo dell'ambito provvede all'inserimento nel Regolamento di Utenza della previsione di stipulare, ove tecnicamente possibile, un distinto contratto di fornitura per ogni singola unità immobiliare.

Articolo 44 - Obblighi di raccolta delle misure di utenza

1. Il gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:
   a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
   b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

   Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto ad effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.

1. bis. L'obbligo di cui al precedente comma 1 si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e sia successivamente validata dal gestore.

2. Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:
   a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
   b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

3. E' ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti da quelle previste al precedente comma 2 nelle seguenti particolari casistiche:
   a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo, di cui al precedente comma 1; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
   b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
   c) con riferimento alla fattispecie prevista al comma 2 lettera b), laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

4. Il gestore è tenuto ad effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito -, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui al precedente comma 2.

5. Gli obblighi di "ripasso", definiti al precedente comma 4, si intendono assolti, nei seguenti casi:
   a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
   b) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo, al precedente comma 1;
   c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

6. Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura previste ai commi 1 e 4, il gestore è tenuto:
   a) a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del

personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità *smart* sia in modalità *semi-smart*, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;

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

c) a dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).

7. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite di cui al comma precedente.
8. Gli obblighi di cui al comma 1 e 4 si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura, dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui alla presente Carta dei Servizi, che soddisfi i requisiti di cui al precedente comma 2.
9. Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 1 è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti *Ca* (consumo medio annuo).
10. La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione, di cui all'articolo 54, è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti *Ca* (consumo medio annuo).
11. Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 1 le utenze condominiali, di cui all'articolo 1, sono equiparate ad un'utenza singola.
12. Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del *Ca* procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione.
13. Qualora non fossero disponibili tre coefficienti *Ca*, il gestore utilizza:
    - la media aritmetica degli ultimi due coefficienti *Ca* se disponibili;
    - l'ultimo coefficiente *Ca*, se l'unico disponibile.

Articolo 44 bis - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura e Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile

1. Al fine di definire gli standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:
    - numero minimo di tentativi di raccolta della misura (indicatore SR);
    - tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (indicatore SP).
2. Al numero minimo di tentativi di raccolta della misura sono associati i seguenti standard specifici:
    - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc (indicatore SR1): **2 tentativi/anno**
    - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc (indicatore SR2): **3 tentativi/anno**
3. Al tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile è associato il seguente standard specifico:
    - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (indicatore SP): **48 ore**

Articolo 45 - Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

1. Il gestore mette a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata mediante numero verde e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. L'autolettura, inoltre, può essere effettuata anche presso gli sportelli aziendali.
2. Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale con la modalità di autolettura, salvo il dato non sia palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
3. Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.
4. In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.
5. La misura comunicata con l'autolettura, che è risultata validata, è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.

Articolo 46 - Validazione delle misure di utenza

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

Articolo 47 - Calcolo del consumo medio annuo

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

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

dove:

- *Ng* è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di *mis1* e *mis2*;
- *mis2* rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- *mis1* rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a *mis2*, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che *Ng* sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari.

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

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

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

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

dove:

- *Ca* è il consumo medio annuo di cui al precedente articolo 47 valido per l'anno corrente;
- *Ns* rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

2. Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi rispetto a quello definito al precedente comma, eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità, a condizione che:

    a) Il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare sia pari al consumo medio annuo *Ca* ovvero:

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

    dove:

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

    b) siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione.

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

Articolo 49 - Archiviazione dei dati di misura di utenza

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

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

1. Il gestore garantisce all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.
2. Il gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni di cui alla presente Carta dei Servizi.
3. Il gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per smartphone o sezioni riservate dei propri siti web.

Articolo 50 bis - Informazioni alle utenze indirette

1. Il gestore ha l'obbligo di comunicare agli utenti indiretti, almeno una volta all'anno, talune specifiche informazioni di base sul servizio erogato, ed in particolare:
    a) l'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;

b) un'indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata, che consenta all'utente indiretto di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con le modalità previste dalla direttiva sulla trasparenza (indicazione comparativa dei consumi);
c) un'indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare – delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;
d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;
e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità, secondo quanto disposto dalla direttiva sulla trasparenza (quadro di sintesi);
f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (Ca), indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
g) il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori.

2. È, inoltre, fatto obbligo di fornire ai medesimi utenti indiretti, al fine di applicare più correttamente le articolazioni tariffarie:
   a) informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche residenti ai sensi del TICSI;
   b) l'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;
   c) un modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal gestore, indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro).
3. Infine, laddove il testo sia reso disponibile o concordato con l'Ente di governo dell'ambito competente, il gestore dovrà fornire alle utenze indirette, al fine di renderle edotte circa le motivazioni sottostanti le previsioni normative e regolamentari in tema di misurazione individuale dei consumi e di equa applicazione delle articolazioni tariffarie:
   a) una descrizione dei vantaggi equitativi della modalità di applicazione degli scaglioni di consumo pro capite;
   b) illustrazione delle diverse possibilità teoricamente disponibili per ottenere la misurazione individuale dei consumi.
4. Gli obblighi di comunicazione di cui ai precedenti commi si applicano, sino all'anno 2025, alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.
5. La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso. In fase di prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.

Articolo 50 ter - Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria

1. Il gestore è tenuto a mettere a disposizione dell'utenza condominiale o suo delegato uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICSI. Lo strumento di calcolo dovrà prevedere l'inserimento delle informazioni pertinenti, con particolare riferimento a quelle relative a: numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza, consumo (rilevato o stimato) di ciascuna unità immobiliare e, per le sole utenze domestiche, numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite. Detto strumento dovrà essere costantemente aggiornato con l'articolazione tariffaria approvata e applicabile dal gestore.
2. Il gestore dovrà comunicare in fattura la disponibilità del predetto strumento di calcolo, indicando l'indirizzo web presso cui ottenerlo. La medesima informazione dovrà essere riportata nelle comunicazioni di cui al precedente art. 50 bis, comma 2.

3. L’accesso allo strumento di calcolo dovrà essere consentito a tutti gli interessati, con particolare riferimento ad amministratori di condominio, referenti dell’utenza raggruppata, singole utenze indirette, società di contabilizzazione.
4. Ai fini dell’applicazione del TICSI, laddove non sia già disponibile l’effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, il gestore dovrà richiedere formalmente all’amministratore del condominio o al referente dell’utenza raggruppata tale informazione, da utilizzarsi a fini della puntuale applicazione del criterio pro capite, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Esclusivamente nei casi in cui il gestore non sia riuscito ad ottenere l’informazione neanche a seguito di richiesta formale, la tariffa domestica residenziale dovrà essere calcolata sulla base del criterio pro capite standard previsto dal TICSI.

Titolo VI
ADDEBITO, FATTURAZIONE, RETTIFICA DI FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Articolo 51 - Modalità di addebito e fatturazione

1. La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'Articolo 53, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:
   a) dati di lettura, come definita all'Articolo 1;
   b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'Articolo 1;
   c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.
2. Il gestore procede ad esplicitare, con comunicazioni in bolletta, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.
3. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.
4. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.
5. La comunicazione, da parte dell'utente, del volume contabilizzato dal contatore (autolettura) può essere effettuata con le modalità di cui all'articolo 45, comma 1.
6. Il periodo di riferimento della fattura, definito come il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura, è coerente con la periodicità di fatturazione di cui al successivo articolo 54.
7. Per talune utenze, particolari per tipologia di attingimento idrico o scarico delle acque, vige una diversa modalità di fatturazione:
   a) i titolari o gli utilizzatori di **pozzi privati** tenuti al pagamento del canone di fognatura e/o depurazione, entro il 31 marzo di ogni anno, devono denunciare al Gestore la quantità di acqua prelevata e scaricata nell'anno appena trascorso; la fatturazione del servizio di fognatura e/o depurazione è effettuata in base alle tariffe definite dall'Ufficio d'Ambito;
   b) gli **insediamenti produttivi**, autorizzati dall'Ufficio d'Ambito allo scarico di acque reflue industriali (utilizzate nel processo produttivo) nella rete fognaria pubblica, entro il 28 febbraio di ogni anno, devono denunciare al Gestore la quantità di acque reflue scaricate nell'anno appena trascorso; la fatturazione del servizio di fognatura e/o depurazione è effettuata in base alle tariffe definite dall'Ufficio d'Ambito.

Articolo 52 - Tempo per l'emissione della fattura

1. Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo (misurato in giorni solari) intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura (periodo temporale soggetto a rilevazione in termini di consumo) e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.
2. Al tempo per l'emissione della fattura è associato il seguente standard specifico:
   - Tempo massimo per l'emissione della fattura: **45 giorni solari**
3. L'indicatore di cui ai precedenti commi 1 e 2 deve essere verificato anche per le fatture di chiusura (fatture di cessazione) del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 55, emesse a fronte dello scioglimento del contratto di fornitura a seguito di voltura o disattivazione; in tal caso è da considerarsi quale ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.
4. La fatturazione degli scarichi autorizzati in fognatura, o l'eventuale saldo, avviene di norma entro l'anno successivo a quello di effettuazione dello scarico.

Articolo 53 - Periodo di riferimento della fattura

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

Articolo 54 - Periodicità di fatturazione

1. La periodicità di fatturazione (numero di fatture emesse nell'arco temporale di un anno) è differenziata in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero minimo di fatture emesse nell'arco temporale di un anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:
   a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
   b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
   c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
   d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.
2. Allorché trattasi di utenze condominiali, ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 1, il consumo medio annuo totale dovrà essere riproporzionato per le unità immobiliari sottostanti.
3. Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore procede a una stima dei consumi nel rispetto di quanto previsto dall'Articolo 10, comma 10.3, del TIMSII (vedi precedente art. 47).
4. Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al precedente comma 1.

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

1. In caso di chiusura del rapporto contrattuale (recesso dal contratto di fornitura), a seguito di voltura o disattivazione, il Gestore procede ad emettere una fattura di chiusura (fattura di cessazione) entro il termine di cui al precedente articolo 52, ossia entro **quarantacinque (45) giorni** solari dal perfezionamento della disdetta del contratto di fornitura (da parte del volturante) o dalla disattivazione della fornitura stessa (piombatura o rimozione del contatore).
2. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi, nonché, ferme restando le disposizioni di cui al Regolamento d'Utenza, alla restituzione dell'eventuale deposito cauzionale versato dall'utenza al momento della costituzione del rapporto contrattuale, unitamente agli interessi maturati sino alla data di riaccredito.
3. Con la fattura di chiusura il gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.
4. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale a fronte dei consumi allo stesso imputabili sino al perfezionamento della disattivazione (disdetta), risulti inferiore alla somma risultante dall'ammontare del deposito cauzionale e degli interessi ad esso relativi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede ad accreditare tale differenza tramite rimessa diretta **entro quarantacinque (45) giorni solari** dalla data di perfezionamento della

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

5. Il termine di cui al precedente comma 3 non costituisce uno standard specifico.

Articolo 56 - Termini per i pagamenti

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

Articolo 57 - Modalità e strumenti di pagamento

1. Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.
2. L'utente potrà utilizzare le seguenti modalità di pagamento della bolletta:
   a) carta bancaria e/o carta di credito;
   b) domiciliazione bancaria e postale;
   c) bollettino postale/PagoPA.;
   d) bonifico bancario o postale
3. L'utente potrà effettuare, a mezzo carta bancaria o carta di credito, il pagamento delle bollette presso gli sportelli aziendali (sportello provinciale e presidio secondario) solo laddove le stesse siano ricomprese in un sollecito bonario o in una costituzione in mora.
4. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non potrà essere addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Articolo 58 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

1. L'utente ha facoltà di presentare al Gestore istanza di rateizzazione del pagamento, qualora la fattura emessa sia di importo superiore al 80% del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente articolo 54 – Periodicità di fatturazione (a titolo meramente esemplificativo, qualora il valore dell'addebito medio sia pari ad euro 120, l'utente potrà richiedere la rateizzazione di una bolletta pari ad almeno euro 216).
2. La rateizzazione potrà essere concessa solo a fronte di un accordo stipulato dal richiedente con il Gestore; salvo specifico accordo con il Gestore, potranno essere definite solo rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione.
3. La richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto deve essere inoltrata al Gestore entro e non oltre il decimo giorno successivo alla scadenza della relativa fattura.
4. Il Gestore ha facoltà di applicare alle somme oggetto di rateizzazione:
   a) interessi di dilazione, non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE);
   b) interessi di mora previsti dalla normativa vigente, a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
5. La facoltà di cui al precedente comma 4 non può essere esercitata dal Gestore qualora il superamento della soglia di cui al comma 1, sia causalmente connessa a prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore, oppure tale superamento sia determinato da elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla normativa vigente in materia per cause imputabili al gestore.

6. Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.
7. Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. Nel caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate.

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

1. Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo (misurato in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura, già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente articolo 58, e la data di accredito della somma non dovuta anche in misura diversa da quella richiesta.
2. A partire dal 1 gennaio 2027, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto inviato dall'utente finale relativo ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente articolo 58, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.
3. Al tempo di rettifica di fatturazione è associato il seguente <u>standard specifico</u>:
   - Tempo massimo di rettifica di fatturazione: **60 giorni lavorativi**
4. Qualora l'effettuazione di verifiche sul processo di fatturazione attivate dal Gestore stesso evidenzino errori in eccesso o in difetto, la correzione degli stessi, fermo restando i disposti di cui al Regolamento di Utenza, avviene d'ufficio, procedendo, se necessario, a verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. A tale operazione non si applica lo standard specifico di cui al precedente comma 2.

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

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

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

1. Fino al 31 dicembre 2026, il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo (misurato in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
2. Al tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è associato uno standard generale correlato alla percentuale di risposte inviate entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di rettifica di fatturazione da parte dell'utente, percentuale che deve essere pari almeno al 95% delle risposte rese.

3. La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo articolo 62.

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

1. Fino al 31 dicembre 2026, Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune; la risposta scritta del Gestore, in accoglimento o rigetto dell'istanza di rettifica deve contenere:
   a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente;
   b) l'indicazione del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
   c) la relativa documentazione attestante la correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
   d) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente articolo 51;
   e) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
   f) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
   g) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
   h) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Articolo 63 - Ricalcolo consumi per perdite occulte

1. Laddove si verifichino perdite idriche a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente, e le stesse non siano affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta allo stesso per il controllo dei beni di sua proprietà, l'utente ha la facoltà di richiedere l'applicazione della tariffazione agevolativa e le tutele di cui al presente articolo, nel caso in cui la dispersione idrica abbia determinato un consumo pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento.
2. Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.
3. Le condizioni e le modalità inerenti all'applicazione di tale normativa a carattere agevolativo sono disciplinate nel Regolamento d'Utenza. Le stesse sono altresì reperibili sul sito internet del Gestore nella sezione dedicata (il cui link è riportato in bolletta).

Titolo VII
FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIU' DI DUE ANNI

La legge n. 205 del 27 dicembre 2017, in merito al diritto del gestore al corrispettivo dovuto (da "utenti domestici", "microimprese" e "professionisti") a fronte dell'erogazione della fornitura idrica, ha modificato la prescrizione ad esso relativa riducendola da cinque a due anni, disponendo l'applicazione di tale disciplina alle fatture aventi scadenza successiva al 1 gennaio 2020 (articolo 1, comma 10); la condizione affinché possa essere esercitato il diritto alla prescrizione è costituita dalla ritardata fatturazione di consumi risalenti a più di due anni.

Articolo 64 - Oggetto e ambito di applicazione

1. Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano ai rapporti tra il gestore e:
   a) gli utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICSI;
   b) le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
   c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.
2. La prescrizione biennale di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente.
3. Fermo restando il disposto di cui all'articolo 65 bis, allorché l'utente, in difformità alle disposizioni di cui al Regolamento d'Utenza (Proprietà e manutenzione del contatore), precluda o renda difficoltoso l'accesso al contatore per l'esecuzione della raccolta del dato di misura, il gestore ha facoltà di risolvere il contratto di somministrazione e/o di agire per il risarcimento del danno subito; difatti, la mancata rilevazione del dato di misura preclude al Gestore la possibilità di espletare la prestazione contrattuale in conformità alle condizioni contrattuali di cui al Regolamento d'Utenza, alla Carta dei Servizi e alla vigente normativa in materia, in particolare non consente allo stesso di fatturare i consumi reali con la periodicità normativamente prevista determinando, di conseguenza, l'avverarsi della prescrizione di cui alla predetta Legge di bilancio. Pertanto, qualora la causa della ritardata fatturazione dei consumi risalenti a più di due anni sia riconducibile al predetto inadempimento contrattuale, il gestore si riserva di agire giudizialmente al fine di far accertare e far dichiarare in capo all'utenza la responsabilità della ritardata fatturazione onde ottenere l'integrale risarcimento dei danni subiti a fronte ed in conseguenza della condotta medesima.
4. L'eccezione di prescrizione deve essere sollevata al gestore mediante comunicazione scritta, utilizzando il format allegato alla bolletta contenente importi per cui possa essere esercitato il diritto alla prescrizione o con comunicazione avente contenuto analogo; allorché non si provveda ad esercitare tale diritto, il corrispettivo comprensivo di importi risalenti a più di due anni (evidenziato nel Riepilogo servizi fatturati) dovrà essere corrisposto interamente, fermo restando quanto disposto dalla vigente normativa in tema di gestione della morosità.

Articolo 65 - Obblighi del gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione

1. Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine si procederà, in via alternativa a:
   - emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni;
   - dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.
2. Il gestore procederà ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:
   - il seguente avviso testuale: "*La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata*

dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati (prescrizione@padania-acque.it).";

- l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;
- una sezione recante un format che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format sarà inoltre disponibile nel sito internet aziendale, in modalità anche stampabile, e presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare il format di cui sopra o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

3. Gli importi oggetto di prescrizione sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura.
4. È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione. In tal caso il gestore è tenuto a fornirne puntuale informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui ai precedenti commi 1 e 2.
5. Con riferimento alle utenze condominiali, il gestore invia l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

Articolo 65 bis - Obblighi del gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione

1. Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento, il gestore procede ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina inziale aggiuntiva contenente:
   a) il seguente avviso testuale: "La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento.";
   b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;
   c) la motivazione che ha determinato la comunicazione di cui alla precedente lettera a), in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, anche indicando la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie;
   d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.
2. È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi in oggetto. In tal caso il gestore è tenuto a darne informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui al precedente comma 1.

Titolo VIII
GESTIONE DELLA MOROSITA'

La necessità di contenimento della morosità ha condotto ad una puntuale disciplina della gestione della morosità nel rispetto dei principi di uguaglianza, parità di trattamento, non discriminazione, reciprocità negli obblighi contrattuali e trasparenza nei confronti dell'utenza.
Il gestore, per trasparenza, fornisce evidenza della regolarità dei pagamenti mediante specifica indicazione in bolletta, esplicitando l'eventuale presenza di bollette insolute.
In caso di morosità il gestore è tenuto all'osservanza delle prescrizioni di cui ai seguenti articoli, nonché alle disposizioni di cui alla vigente normativa in materia.

Articolo 66 - Utenti finali non disalimentabili

1. Gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:
   a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico, ai sensi del successivo articolo 77, comma 1;
   b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile", ovvero ospedali e strutture ospedaliere, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio e/o utenze asservite all'uso antincendio").

Articolo 67 - Sollecito bonario di pagamento

1. In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 58 - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:
   a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
   b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo articolo, evidenziando:
      - la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
      - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo articolo 68, comma 4, e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura;
   c) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
   d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
   e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 58.
2. Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità di cui al presente articolo.

Articolo 68 - Procedura di costituzione in mora

1. In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, con le modalità di cui al presente Articolo, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente comma.

2. La comunicazione di costituzione in mora potrà essere inviata dal gestore al cliente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:
   a) i riferimenti della/e fattura/e non pagata/e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
   b) il riferimento al sollecito di pagamento precedentemente inviato;
   c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
      - la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo;
      - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente;
   d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
   e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità di cui all'art. 69;
   f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
   g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso, la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
   h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
   i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
   j) i recapiti ai quali l'utente può comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore è infondata a causa di avvenuto pagamento della/e fattura/e entro la scadenza ivi indicata ovvero è stato presentato reclamo per la ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore o per la fatturazione di importi anomali (fatto salvo quanto disposto al successivo comma 2) o per importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, oppure sia da ritenersi parzialmente errata trattandosi di una utenza non disalimentabile, in quanto beneficiaria del Bonus Sociale Idrico ovvero di un'utenza a "Uso pubblico non disalimentabile";
   k) il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

3. Fermo restando quanto disposto dall'articolo 87, la procedura di costituzione in mora non potrà essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata a un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali superiori ai 50 euro (purché il reclamo sia stato inviato dall'utente finale entro i dieci giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo) o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

4. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni, per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione pur sussistendone i presupposti, il gestore stesso è tenuto ad allegare alla comunicazione di costituzione in mora un avviso indicante che gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione alla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). In tale avviso il Gestore deve dare evidenza che qualora

l'utente voglia eccepire la prescrizione in relazione ai suddetti importi, risulta necessario che il medesimo comunichi tempestivamente la propria volontà, ad esempio inoltrando il modulo allegato alla comunicazione o inserito nell'avviso stesso, indicando altresì i recapiti da utilizzarsi.

5. Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo Articolo, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo.
6. Il gestore può richiedere agli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:
   a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
   b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).
7. Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al precedente comma, unicamente il pagamento:
   a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui all'art. 71, comma 3.2 e comma 4,
   b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Articolo 69 - Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

1. Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.
2. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.
3. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.
4. Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.
5. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:
   a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato;
   b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata; decorso tale termine senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui al successivo articolo, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/ disattivazione, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Articolo 70 - Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

1. L'utente finale moroso 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 a mezzo della casella di posta elettronica dedicata (recupero crediti), fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
2. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 1, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Articolo 71 - Procedura per la limitazione, la sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile

1. La sospensione ed eventuale disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile potrà essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:
   a) avvenuta costituzione in mora del cliente finale moroso;
   b) avvenuta escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
   c) avvenuta decorrenza dei termini entro cui il cliente finale avrebbe dovuto saldare i pagamenti pregressi insoluti senza il medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore secondo le modalità indicate nella costituzione in mora o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora ai sensi dell'art. 69.
2. In aggiunta a quanto sopra, in caso di morosità di utenti finali domestici residenti disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:
   a) al mancato pagamento di fatture il cui importo complessivo sia superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
   b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso d'acqua erogata tale da garantire almeno il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
   c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.
3. Con riferimento agli utenti finali domestici residenti di cui sopra:
   a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente *non superino di tre (3) volte* l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
      - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
      - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione.
   b) nel caso di mancato pagamento di fatture che *complessivamente superino di oltre tre (3) volte* l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
      - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
      - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.
4. Al verificarsi delle condizioni di cui al comma 1 e al comma 2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente comma 3, lettera b), trova comunque applicazione *(quindi indipendentemente dall'importo complessivo delle fatture non pagate)* per tutte le utenze domestiche residenti morose (disalimentabili) che:

a) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
b) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

5. In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle di cui all'art. 64 (utenze finali non disalimentabili), il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:
   a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
   b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.
6. In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 1, in caso di morosità delle utenze condominiali, il Gestore non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi siano effettuati – entro i termini previsti nella comunicazione di messa in mora – in un'unica soluzione e siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto.
   Il Gestore ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.
   L'Ente di governo dell'ambito promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.
   Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.
7. La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:
   a) qualora decorso il termine di cui all'art. 68, comma 4, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini di cui all'art. 69;
   b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
   c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
8. La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui all'art. 68, comma 4, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
9. Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Articolo 72 - Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile

1. In caso di morosità dell'utente domestico residente di cui all'art. 66, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta, comunque, ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua, in conformità alla vigente normativa in materia) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:
   a) il gestore abbia provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui ai precedenti articoli;

b) il gestore vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'eventuale escussione del deposito cauzionale;
c) siano decorsi i termini di cui all'art. 68, comma 4, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente art. 70 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui all'art. 69.

2. In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.
3. La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui all'art. 68, comma 4, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
4. La limitazione della fornitura non può essere eseguita:
   a) qualora decorso il termine di cui all'art. 68, comma 4, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
   b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

Articolo 73 - Tempistiche e modalità per il rispristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità

1. Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute in conformità agli artt. 15 e 16; l'avvenuto pagamento deve essere comunicato al gestore con le modalità di cui all'art. 70.

Articolo 74 - Indennizzi

1. Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a **euro trenta (30**):
   a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
   b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo si sia verificata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso ovvero le medesime utenze non abbiano provveduto a onorare gli obblighi per il recupero della morosità pregressa riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora;
   c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
   d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui all'art. 70.
2. Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a **euro dieci (10)** qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, ma:
   a) tale intervento sia stato effettuato in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
   b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui all'art. 69;
   c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui all'art. 67.
3. Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente articolo.
4. L'indennizzo automatico di cui ai precedenti commi deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui Titolo XVI INDENNIZZI AUTOMATICI**.**
5. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

a) come causale della detrazione *"Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora"*
b) che *"La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito"*.

Articolo 74 bis - Obblighi di comunicazione e registrazione per i gestori del SII

1. Il gestore del SII è tenuto a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento.

Titolo IX

BONUS SOCIALE IDRICO

Le informazioni afferenti ai requisiti di ammissione al bonus idrico, l'ammontare e le modalità di erogazione dello stesso da parte del Gestore sono reperibili anche a mezzo del sito internet aziendale (www.padania-acque.it) e per il tramite del sito (www.arera.it) dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) nell'apposta sezione dedicata al bonus idrico. Il bonus sociale idrico garantisce, con le modalità e i termini di seguito indicati, uno sconto pari a 50 litri/abitante/giorno (18,25 metri cubi su base annua) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente, applicato ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Nel presente Titolo si intende per:

- **Gestore / Gestore Idrico**, il soggetto che gestisce il servizio idrico integrato (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;
- **Gestore del SII**, il Gestore del Sistema Informativo Integrato, identificato ai sensi dell'articolo 1, comma 61, della legge 4 agosto 2017, n. 124;

Articolo 75 - Ambito di applicazione

1. Il bonus sociale idrico è riconosciuto agli utenti domestici residenti che risultino:
   a) in condizioni di disagio economico sociale;
   b) beneficiari del Reddito di cittadinanza (Rdc) o della Pensione di cittadinanza (Pdc).

Articolo 76 - Condizioni generali di ammissione al bonus sociale idrico

1. Il bonus sociale idrico è riconosciuto automaticamente:
   a) agli utenti diretti che risultino in stato di disagio economico e titolari di un contratto di fornitura idrica che risponda ai requisiti di cui al successivo Articolo 77, comma 1;
   b) agli utenti indiretti che risultino in stato di disagio economico e per i quali risulti verificata la condizione di ammissibilità di cui al successivo Articolo 77, comma 3.
2. Lo stato di disagio economico, come meglio definito all'art. 1, è attestato dall'INPS sulla base della Dichiarazione Sostitutiva Unica presentata dall'utente diretto e indiretto ai fini dell'accesso alle prestazioni sociali agevolate, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.
3. Ogni nucleo familiare ISEE e ciascuno dei suoi componenti può beneficiare di un solo bonus sociale idrico per ogni anno di competenza.

Articolo 77 - Condizioni specifiche di ammissione al bonus sociale idrico

1. Per gli utenti diretti in stato di disagio economico, il bonus sociale idrico è riconosciuto a condizione che il contratto di fornitura idrica, identificato dal Gestore Idrico con le modalità di cui alla vigente normativa in materia di bonus idrico, rispetti i seguenti requisiti:
   a) il Codice Fiscale e il nominativo dell'intestatario del contratto di fornitura idrica risultino coincidenti con il Codice Fiscale e il nominativo di un componente maggiorenne il nucleo familiare ISEE;
   b) la struttura tariffaria applicata alla fornitura idrica deve essere riconducibile alla sotto-tipologia d'uso "uso domestico residente", di cui al TICSI;
   c) la fornitura idrica deve risultare attiva ovvero sospesa per morosità ai sensi di quanto previsto dal Titolo VIII GESTIONE DELLA MOROSITA'.
2. I requisiti di cui al precedente comma devono essere verificati dal Gestore idrico alla data di decorrenza del periodo di agevolazione di cui al successivo articolo.
3. Per gli utenti indiretti in stato di disagio economico il bonus sociale idrico è riconosciuto a condizione che, sulla base delle informazioni fornite dal Gestore in base alla vigente normativa in materia di bonus idrico, il nucleo

familiare ISEE di appartenenza risulti intestatario di un POD attivo e domestico (un contratto di fornitura di energia elettrica per usi domestici) alla data di inizio del periodo di agevolazione del bonus sociale idrico.

4. Il nucleo familiare ISEE di appartenenza dell'utente diretto o indiretto di cui sia accertato lo stato di disagio economico e ciascuno dei suoi componenti hanno diritto al bonus sociale idrico con riferimento ad un solo contratto di fornitura per anno di competenza. La verifica di tale condizione di unicità è garantita dal Gestore del SII con le modalità di cui alla normativa vigente in materia di bonus idrico.

Articolo 78 - Durata e decorrenza del bonus idrico

1. Il bonus sociale è riconosciuto per dodici mesi (nel seguito: periodo di agevolazione) a decorrere dalla data determinata dal Gestore del SII (Sistema Informativo Integrato) con le modalità di cui ai successivi commi.
2. Il periodo di agevolazione del bonus sociale idrico decorre dal primo giorno del secondo mese successivo a quello in cui il Gestore del SII, effettuate le verifiche di propria competenza, mette a disposizione del Gestore idrico territorialmente competente le informazioni funzionali all'individuazione della fornitura idrica agevolabile secondo quanto disposto dalla normativa in materia di bonus idrico.
3. Qualora il Gestore del SII riceva dall'INPS, ai sensi della vigente normativa di bonus idrico, un flusso informativo relativo a nuclei familiari ISEE che hanno già in corso un'agevolazione in virtù di un'attestazione ISEE rilasciata l'anno precedente, il medesimo Gestore fa decorrere il nuovo bonus sociale, in continuità, al termine del periodo di agevolazione del bonus in corso.
4. Nei casi di cui al precedente comma 3, qualora il Gestore del SII riceva dall'INPS il flusso informativo relativo al nucleo familiare ISEE agevolabile successivamente al penultimo mese del periodo di agevolazione del bonus precedente, il Gestore medesimo determina la data di inizio del periodo di agevolazione del nuovo bonus con le modalità di cui al comma 2; conseguentemente, la continuità nella corresponsione dell'agevolazione non potrà essere garantita.

Articolo 79 - Quantificazione del bonus sociale idrico

1. Le modalità di determinazione del bonus sociale idrico per gli utenti diretti e indiretti sono fissate dall'Autorità in coerenza con i criteri di cui all'articolo 3, comma 2, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016 e sulla base delle disposizioni di cui all'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge n. 124/19.
2. Il Gestore Idrico provvede a pubblicare sul proprio sito internet i corrispettivi tariffari applicati all'utenza, dando particolare evidenza alla tariffa agevolata e alle tariffe di fognatura e depurazione applicate ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico, nonché al dato relativo alla fascia di consumo annuo agevolata, come individuata dall'Ente di governo dell'Ambito ovvero dal soggetto competente.
3. Ciascun Gestore Idrico eroga agli aventi diritto, secondo le modalità di cui all'articolo successivo, un bonus sociale idrico calcolato, tenuto conto – ove sia in possesso di tutte le informazioni e dei dati all'uopo necessari, e comunque a decorrere dal 1 gennaio 2022, secondo quanto previsto dal TICSI in materia di "Articolazione pro capite", per l'utenza domestica residente – della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale la somma delle seguenti tariffe unitarie:
   a) la tariffa agevolata determinata ai fini della quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
   b) la tariffa di fognatura, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di fognatura;
   c) la tariffa di depurazione, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di depurazione.

   In ciascun anno *a*, si ha:

$$B_n^S = (T_{agev_n}^a + Tf_n^a + Td_n^a) * 18{,}25 * i$$

dove:

B_n^S è il bonus sociale idrico, espresso in euro per anno;

n è l'n-esimo gestore, con n = 1,……., N;

$T_{agev\,n}^a$ è la tariffa agevolata come definita all'articolo 5, comma 1, del TICSI (espressa in euro al metro cubo);

Tf_n^a è la tariffa di fognatura come definita all'articolo 6, comma 1, del TICSI (espressa in euro al metro cubo);

Td_n^a è la tariffa di depurazione come definita all'articolo 6, comma 1, del TICSI (espressa in euro al metro cubo);

i è il numero dei componenti la famiglia anagrafica.

4. Nei casi in cui il Gestore Idrico non sia ancora in possesso di tutte le informazioni e dei dati necessari all'applicazione dell'articolazione *pro capite* disciplinata dal TICSI, il bonus sociale idrico può essere calcolato - in coerenza con il riferimento assunto ai sensi del comma 3.5 del TICSI per il calcolo della pertinente quota variabile del corrispettivo di acquedotto dovuto a tariffa agevolata - tenendo conto della numerosità cosiddetta standard del nucleo agevolabile (ossia considerando, di norma, un'utenza domestica residente tipo di tre componenti), ovvero del numero (effettivo) di componenti il nucleo familiare come risultante dall'autocertificazione eventualmente trasmessa al Gestore medesimo dal singolo utente, secondo quanto previsto dal TICSI. A maggior tutela dei nuclei domestici numerosi residenti nelle unità immobiliari presenti nei condomini, è fatto comunque obbligo al Gestore idrico di accettare l'autodichiarazione trasmessa anche dal singolo utente indiretto interessato.
5. In caso di morosità pregressa, purché siano trascorsi i tempi di cui agli articoli 84 e/o 85 (tempo di risposta motivata ai reclami scritti e tempo di risposta motivata alla richiesta scritta di informazioni), per gli utenti diretti, la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata può essere trattenuta dal Gestore Idrico a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora. Tale facoltà viene evidenziata dal Gestore Idrico nella comunicazione di costituzione in mora di cui alla vigente normativa e alla presente Carta dei Servizi.
6. Ad integrazione del bonus sociale idrico, l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, anche d'intesa con il Gestore Idrico, può garantire il mantenimento delle agevolazioni migliorative locali, ovvero introdurre condizioni di miglior favore sul territorio di propria competenza rispetto a quelle minime previste dalla regolazione nazionale, in osservanza dei criteri e delle modalità di cui alla normativa vigente (TIBSI) in tema di "Bonus idrico integrativo".

Articolo 80 - Erogazione e aggiornamento del bonus sociale idrico

1. Il bonus sociale idrico è riconosciuto dal Gestore Idrico, all'esito positivo delle verifiche di propria competenza (prescritte dalla vigente normativa in materia di bonus idrico):
   a) agli utenti diretti, nella prima fattura emessa, con la cadenza di fatturazione prevista dalla vigente normativa in materia di qualità contrattuale (RQSII), mediante l'applicazione, *pro-quota* giorno, di una componente tariffaria compensativa, b_S, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;
   b) agli utenti indiretti, mediante l'erogazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla conclusione delle suddette verifiche, di un contributo *una tantum*, riconosciuto mediante recapito di un assegno circolare non trasferibile intestato al dichiarante la DSU e inviato all'indirizzo della casa di abitazione del nucleo familiare ISEE, comunicati dal Gestore del SII, o con altre modalità. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione.
2. In relazione all'ammontare di bonus sociale idrico riconosciuto, il Gestore Idrico garantisce separata evidenza contabile e fornisce all'Autorità, all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e alla CSEA le informazioni di cui agli obblighi di comunicazione dati previsti dal TIBSI.

3. Nel documento di fatturazione nel quale venga riconosciuta la compensazione per la fornitura idrica intestata all'utente diretto è inserita la seguente dicitura: *"La Sua fornitura è ammessa al bonus sociale idrico ai sensi del D.P.C.M. 13 ottobre 2016, secondo le modalità di cui al decreto-legge n. 124/19. Il periodo di agevolazione è dal … al …".*
4. L'ammontare *pro capite* del bonus sociale idrico riconosciuto da ciascun Gestore Idrico viene adeguato in coerenza con l'aggiornamento della tariffa agevolata e delle tariffe di fognatura e depurazione secondo i criteri di cui al TICSI, a decorrere dalla data del medesimo aggiornamento.
5. In esito alla procedura di aggiornamento di cui al precedente comma, il Gestore Idrico eroga l'eventuale componente a conguaglio:
   a) all'utente domestico residente diretto a far data dall'applicazione della nuova tariffa agevolata e delle nuove tariffe di fognatura e depurazione;
   b) all'utente indiretto a decorrere dal successivo periodo di agevolazione.

Articolo 81 - Variazioni delle condizioni rilevanti per l'ammissione al bonus sociale idrico

1. In caso di cessazione della fornitura idrica prima del termine del periodo di agevolazione e in caso di voltura contrattuale ad un soggetto non appartenente al nucleo familiare agevolato prima del medesimo termine, il Gestore Idrico provvede a corrispondere nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione. Né l'utente diretto interessato, né alcun componente del nucleo familiare ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo anno di competenza.
2. Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di agevolazione.
3. In deroga a quanto previsto al comma 2, il Gestore idrico adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza con l'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSI qualora, durante il periodo di agevolazione, l'utente presenti al gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni in conformità a quanto previsto dal TICSI e dal precedente articolo 79, comma 4; ai fini dell'adeguamento del bonus sociale idrico tale certificazione deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. 445/00, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporti una modifica della condizione di disagio economico.
4. L'utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo familiare ISEE di appartenenza, che nel corso del periodo di agevolazione divenga utente diretto, non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo anno di competenza.
5. Il soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza agevolata, che intenda richiedere voltura del contratto prima del termine del periodo di agevolazione, ha diritto al riconoscimento in continuità del bonus sociale idrico, in quanto appartenente al medesimo nucleo familiare agevolato. A tal fine, il soggetto volturante allega alla richiesta di voltura una dichiarazione, resa ai sensi del testo unico di cui al d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, con la quale autocertifica che il contratto di fornitura per il quale si richiede voltura risultava precedentemente intestato a uno dei componenti il medesimo nucleo familiare agevolato.
6. Le previsioni di cui al precedente comma si applicano anche al caso di voltura *mortis causa*, qualora il soggetto volturante risieda nella medesima unità immobiliare del soggetto deceduto. A tal fine, il soggetto che intenda richiedere voltura del contratto di fornitura autocertifica al Gestore Idrico nella domanda di voltura a titolo gratuito, in aggiunta alle informazioni necessarie al perfezionamento della pratica, che il contratto di fornitura per il quale si richiede voltura risultava precedentemente intestato a uno dei componenti il medesimo nucleo familiare agevolato.

Articolo 82 - Bonus idrico integrativo

1. Ad integrazione del bonus sociale idrico, l'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente, anche d'intesa con il gestore, potrebbe introdurre condizioni di miglior favore sul territorio di propria competenza

rispetto a quelle minime previste dalla regolazione nazionale:

a) riconoscendo all'utente finale un ammontare aggiuntivo rispetto a quello di cui all'art. 79.
b) ampliando la soglia ISEE prevista per l'ammissione al bonus.

2. Qualora l'Ente di governo dell'Ambito approvi l'introduzione ovvero il mantenimento delle eventuali condizioni di miglior favore, il gestore riconosce all'utente finale un bonus idrico integrativo erogato:
   a) agli utenti diretti, in bolletta, mediante l'applicazione di una componente tariffaria compensativa;
   b) agli utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo *una tantum*, riconosciuto con le modalità stabilite autonomamente dal gestore.

Titolo X
RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

Articolo 83 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

1. Sono da considerarsi **"reclami scritti"** le comunicazioni scritte fatte pervenire al gestore, anche per via telematica, con le quali 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, ivi inclusa, a partire dal 1 gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
2. Sono da considerarsi, invece, "**richieste scritte di informazioni**" le comunicazioni scritte fatte pervenire al Gestore, anche per via telematica, con le quali un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito.
3. Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero, fino al 31 dicembre 2026, una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.
4. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o, fino al 31 dicembre 2026, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata di cui agli articoli 61, 84 e 85 e sono classificati come richieste scritte di informazioni qualora inviati dall'utente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del gestore.

Articolo 84 - Tempo di risposta motivata a reclami scritti

1. Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
2. La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo articolo 87.
3. Al tempo di risposta motivata a reclami scritti è associato il seguente standard specifico:
   - Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti: **30 giorni lavorativi**

Articolo 85 - Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

1. Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.
2. La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente finale da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo articolo 87.
3. Al tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è associato il seguente standard specifico:
   - Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni: **30 giorni lavorativi**

Articolo 86 - Procedura di presentazione dei reclami scritti

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

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

2. Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'articolo 84, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
3. Un apposito modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale è disponibile nell'home page del sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, presso lo sportello aziendale di Cremona e lo sportello secondario di Crema.
4. Qualora l'utente provveda all'inoltro del reclamo senza utilizzare l'apposito modulo, lo stesso dovrà necessariamente contenere almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
   a) l'indicazione del nominativo (nome e cognome) dell'utente;
   b) l'indirizzo di fornitura;
   c) l'indirizzo postale qualora differente dal precedente, o telematico;
   d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono)
   e) le motivazioni dello stesso, tali da permettere la Gestore la disanima della problematica evidenziata.

Articolo 87 - Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazione

1. Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti o alle richieste scritte di informazione, utilizzando una terminologia di uso comune, e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali:
   a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione;
   b) l'indicazione del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
2. Con riferimento al reclamo scritto, fino al 31 dicembre 2026, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, lettere a) e b):
   a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
   b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore, qualora lo stesso abbia accertato la fondatezza del disservizio lamentato;
   c) le seguenti informazioni contrattuali:
      - il servizio interessato dal reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
      - la sotto-tipologia d'uso;
      - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
   d) l'elenco della documentazione allegata.
3. Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, fino al 31 dicembre 2026, il gestore, oltre agli elementi di cui ai commi precedenti, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.
4. Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui ai precedenti commi 1 e 2 e, a partire dal 1 gennaio 2027, di cui ai commi 1 e 5, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

5. A partire dal 1 gennaio 2027, la risposta motivata al reclamo scritto è articolata nelle seguenti parti, che devono presentare contenuti coerenti e consequenziali:
   a) *Il Suo reclamo*, che riepiloga il problema segnalato dall'utente finale;
   b) *Le nostre verifiche*, nella quale il gestore, in relazione alle possibili cause del problema segnalato dall'utente finale, indica le verifiche svolte, anche attraverso l'acquisizione di informazioni e documenti presso il gestore del servizio di fognatura e depurazione nei casi di gestione separata del SII, allo scopo di valutare la fondatezza del reclamo, e ne descrive gli esiti, allegando la relativa documentazione;
   c) *Le nostre conclusioni*, nella quale il gestore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo e indica in alternativa:
      - i motivi per i quali ritiene infondato il reclamo, oppure
      - le azioni correttive e riparatorie che sono state o saranno adottate per risolvere il problema e le relative tempistiche;
   d) *I Suoi diritti*, nella quale il gestore indica:
      - qualora sia dovuto all'utente finale un indennizzo automatico ai sensi della regolazione o del contratto, i tempi e le modalità con le quali l'indennizzo sarà corrisposto, specificando che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
      - i recapiti ai quali l'utente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;
      - le azioni che l'utente finale può intraprendere se ritiene insoddisfacente la risposta, rinviando alla pagina del proprio sito internet dove sono disponibili informazioni dettagliate sulle relative procedure, con particolare riferimento alle modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, secondo quanto previsto al successivo Articolo 92, comma 3.
6. A partire dal 1 gennaio 2027:
   a) nella risposta al reclamo scritto relativo alla correttezza degli importi addebitati in fattura, fermo restando quanto previsto ai commi 1 e 5, deve essere accuratamente descritto l'esito della verifica svolta dal gestore, secondo quanto riportato al precedente articolo 62, dando particolare evidenza al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione, qualora dovuta;
   b) la risposta a richieste scritte di informazioni riporta nell'oggetto la dicitura *"Risposta alla Sua richiesta di informazioni"* e, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, indica i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta previsto dal relativo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo.
7. Qualora durante la gestione del reclamo emergano elementi di particolare complessità tecnica, con necessità di effettuare ulteriori accertamenti, o si verifichino ritardi non direttamente riconducibili al Gestore, l'azienda procederà ad informare l'utente, entro la scadenza prevista, sullo stato di avanzamento della richiesta, fornendo allo stesso il nuovo termine previsto per la risoluzione.
8. Allorché la richiesta di informazioni risulti inidonea ad individuare gli elementi informativi richiesti, per necessità di specifiche ulteriori, i termini di cui sopra sono sospesi fintanto che l'utente non provveda, a richiesta dell'ufficio competente, all'integrazione indicata.

Articolo 88 - Reclami scritti multipli

1. In caso di un reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore provvederà a trasmettere una risposta motivata unica, nel rispetto delle tempistiche di cui al precedente articolo 84, ai seguenti soggetti:
   a) al primo soggetto firmatario o comunque al primo soggetto identificabile ai sensi dell'articolo 86, comma 4. Nei confronti del predetto soggetto si applicano le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 84, ed all'indennizzo automatico di cui all'articolo 108.
   b) all'associazione dei consumatori allorché il reclamo sia stato inoltrato tramite la stessa. Nei confronti dell'associazione si applicano le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 84, e nei confronti del primo firmatario, identificabile ai sensi dell'articolo 86, comma 4., si applicano le disposizioni relative agli indennizzi automatici.
2. In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta con le seguenti modalità:

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 84, ed all'indennizzo automatico di cui all'articolo 108;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet*) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzi automatici, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'articolo 84.

Articolo 89 - Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra Utente finale e Gestore: la Conciliazione

1. Tutti gli utenti possono accedere alla procedura di Conciliazione qualora:
   - abbiano ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente a un reclamo scritto presentato al Gestore;
   - siano decorsi 50 giorni solari dalla data dell'invio del predetto reclamo.
2. La procedura di Conciliazione è gratuita per l'utente finale.
3. L'utente finale che intende attivare la procedura può presentare la domanda di Conciliazione, direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle Associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare. Per le specifiche si rinvia al sito dell'ARERA www.arera.it.
4. Nel corso dello svolgimento della procedura di Conciliazione, il Gestore sospende tutte le azioni di autotutela per la durata della stessa procedura. Resta, pertanto, inteso che non potrà essere nemmeno sospesa l'erogazione del servizio di fornitura idrica."

Titolo XI
GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Articolo 90 - Diffusione e orario degli sportelli

1. Il Gestore, ottemperando ad una specifica prescrizione dell'Autorità, garantisce l'apertura di uno Sportello fisico a servizio dell'intero territorio gestito, presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentazione reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.
   Lo **Sportello** deputato, su ambito provinciale, alla gestione dell'utenza è ubicato in Cremona, Via Macello 8/F, è accessibile senza prenotazione e rispetta i seguenti giorni e orari di apertura:
   dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30
   sabato (apertura sabati dispari da calendario), dalle ore 8.30 alle ore 12.30
2. Al fine di agevolare la fruizione dei servizi da parte dell'Utenza, il Gestore ha attivato un Presidio secondario, una Unità periferica e tre Sportelli Online presso tre Comune con presenza di operatore.
   Il **Presidio secondario** è in grado di erogare prestazioni elencate al precedente comma 1, è ubicato in Crema (CR), Via Dell'Industria n. 26, è accessibile senza prenotazione e rispetta i seguenti giorni e orari di apertura:
   dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00
   lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 14.00 alle ore 15.30
   sabato (apertura sabati pari da calendario), dalle ore 8.30 alle ore 12.30

   L'**Unità periferica**, deputata al solo ritiro della documentazione contrattuale, è ubicata a Casalmaggiore, Piazza Garibaldi n. 54 (presso Galleria Gorni), è accessibile senza prenotazione e rispetta i seguenti giorni e orari di apertura:
   lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

   Gli **Sportelli Online** con presenza di operatore sono ubicati nei comuni di Castelleone, Soresina e Soncino. Il servizio di accompagnamento all'uso dello Sportello Online è svolto negli orari sottoindicati:

   Castelleone, Piazza del Comune n. 3:
   martedì dalle ore 9.30 alle ore 12.15
   mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.15
   giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.15

   Soresina, Via Guglielmo Marconi n. 7:
   lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
   venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30

   Soncino, Piazza Garibaldi n. 1:
   martedì dalle ore 9.30 alle ore 11.30
   venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30
3. L'Azienda si riserva la facoltà di variare i giorni e le fasce orarie di apertura degli sportelli e dei presidi periferici di cui sopra, dandone adeguata comunicazione all'utenza; il Gestore garantisce, per quanto concerne lo sportello provinciale a carattere obbligatorio, il rispetto di quanto prescritto dal D.P.C.M. del 29 aprile 1999.
4. Il gestore è tenuto a garantire l'accesso libero agli sportelli provinciali durante tutto l'orario di apertura, pur potendo prevedere, a maggior tutela dell'utente finale, che siano accordati appuntamenti dedicati.

Articolo 91 - Tempo di attesa agli sportelli

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

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

Articolo 92 - Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

1. Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito *internet* attraverso il quale pubblica:
   - la Carta dei Servizi;
   - il Regolamento d'Utenza;
   - il Codice Etico;
   - gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
   - i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore;
   - i recapiti dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente.
2. Il sito *internet* consente altresì all'utente di accedere alla propria area personale, disponibile anche su dispositivi mobili, e di inoltrare, anche tramite apposite maschere o *web chat* per l'assistenza in linea:
   - reclami;
   - richieste di rettifiche di fatturazione, fino al 31 dicembre 2026;
   - richieste di rateizzazione dei pagamenti;
   - richieste di informazioni;
   - richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti;
   - richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
   - richieste di appuntamenti;
   - richieste di verifiche del misuratore;
   - richieste di verifica del livello di pressione.
3. Il gestore è obbligato ad indicare, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei contratti di fornitura di nuova stipula, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.
4. Qualora il reclamo o la richiesta di informazioni sia inviata ricorrendo allo sportello *online* o ai canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale, il gestore è tenuto a consentire all'utente finale di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.
5. In seguito alla cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per l'utilizzo delle funzionalità di cui al precedente comma 4 e delle funzionalità relative all'archivio delle bollette emesse dal gestore medesimo e all'archivio delle notifiche.
6. Le disposizioni di cui ai precedenti commi 4 e 5 si applicano a far data dal 1 gennaio 2027.

Titolo XII
QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Articolo 93 - Servizi telefonici

1. Il servizio telefonico è realizzato con un sistema di accoglienza e di indirizzamento degli Utenti organizzato ad albero fonico, orientato al soddisfacimento delle specifiche esigenze e strutturato in modo da:
   - fornire informazioni in materia di: nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione consumi, letture, ecc.;
   - consentire l'accesso ai servizi di assistenza tecnica, per richieste non inerenti al servizio di pronto intervento;
   - svolgere direttamente le pratiche commerciali e fornire le informazioni commerciali ed amministrative che non richiedono la consegna preliminare di documentazione o il pagamento anticipato.
2. Il suddetto servizio telefonico:
   - inserisce almeno al secondo livello un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
   - prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.
3. Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 2, nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre.
4. Il servizio telefonico di cui al comma 1:
   - è reso disponibile mediante un numero a pagamento e un numero verde **800 710 711** totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
   - garantisce un orario di accessibilità con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
   - è pubblicizzato mediante sito internet (con specificazione degli orari di accessibilità), Carta dei Servizi e documenti di fatturazione, con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati i singoli numeri;
   - è integrato in un contact center (come definito all'articolo 1) e rispetta gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui ai successivi articoli.
5. Il servizio telefonico per il servizio di pronto intervento è descritto nei successivi articoli.
6. A partire dal 1 gennaio 2027, i servizi telefonici dotati di assistente vocale devono assicurare che:
   a) l'utente finale sia sempre avvertito in anticipo se la chiamata sarà gestita da un assistente vocale o sarà trasferita a un assistente vocale in esito alla scelta di un'opzione da parte del medesimo utente;
   b) durante l'interazione con l'assistente vocale l'utente finale possa sempre chiedere di parlare con un operatore;
   c) l'assistente vocale che non sia in grado di comprendere o di soddisfare la richiesta dell'utente finale attivi automaticamente la richiesta di parlare con un operatore.

Articolo 94 - Accessibilità al servizio telefonico

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

Articolo 95 - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

1. Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta alla chiamata effettuata dall'utente, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'assistente vocale, nei casi in cui la chiamata non venga successivamente reindirizzata all'operatore, o l'inizio della conversazione con l'operatore, anche a seguito di un reindirizzamento da parte dell'assistente vocale, o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
2. Fino al 31 dicembre 2026, l'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:
   d) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
   e) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.
3. A partire dal 1 gennaio 2027 e nel caso di utilizzo di assistente vocale, l'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:
   a) hanno parlato con un assistente vocale senza che la chiamata sia stata successivamente trasferita a un operatore;
   b) hanno parlato con un operatore a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici o dell'assistente vocale;
   c) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, hanno terminato la chiamata prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.
4. Al tempo di attesa per il servizio telefonico è associato uno standard di qualità di tipo generale correlato al tempo medio di attesa che non deve superare i 240 secondi. Tale standard generale non è soggetto ad alcun indennizzo.

Articolo 96 - Livello del servizio telefonico

1. L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o, a partire dal 1 gennaio 2027, dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100, ossia la percentuale di chiamate telefoniche effettuate dagli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore.
2. L'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.
3. Al Livello del servizio telefonico è associato uno standard di qualità di tipo generale correlato la percentuale di chiamate telefoniche effettuate dagli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta, percentuale che deve essere pari almeno al 80% delle prestazioni rese.

Articolo 97 - Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

1. La rilevazione degli indicatori di cui ai precedenti articoli 94 (Accessibilità al servizio telefonico), 95 (Tempo medio di atteso per il servizio telefonico) e 96 (Livello del Servizio Telefonico) è effettuata dal Gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.
2. I livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui ai precedenti articoli 94, 95 e 96 sono calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

Articolo 98 - Servizio telefonico di pronto intervento

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

Articolo 99 - Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

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

Titolo XIII
STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

Articolo 100 - Standard specifici di qualità contrattuale del SII

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

   Tabella 1 - Standard specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore	**Standard specifico**
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura senza modifica della portata del misuratore	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore

Tempo massimo di intervento a seguito di richiesta di verifica del misuratore	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione	in base ai consumi (art. 54)
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30 giorni lavorativi

Articolo 101 - Standard generali di qualità contrattuale del SII

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

   Tabella 2 - Standard generali di qualità contrattuale del SII

Indicatore	**Standard generale**
Percentuale minima di allacci idrici complessi realizzati entro il tempo massimo di **trenta (30) giorni lavorativi** dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi realizzati entro il tempo massimo di **trenta (30) giorni lavorativi** dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di **trenta (30) giorni lavorativi** dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati per una data che non supera i **sette (7) giorni lavorativi** dalla richiesta dell'utente finale, ovvero **dieci (10) giorni lavorativi** in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore o del livello di pressione	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti **24 ore**	95%

Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo **entro tre (3) ore** dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate **entro trenta (30) giorni lavorativi** (fino al 31 dicembre 2026)	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo **sessanta (60) minuti** per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (**Accessibilità al servizio telefonico**)	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore, o l'assistente vocale, o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore **(Tempo medio di attesa per il servizio telefonico**)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (**Livello di servizio telefonico**)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di **centoventi (120) secondi**	90%

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

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

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

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

Articolo 102 - Standard di qualità definiti dall'Ente di governo dell'ambito e dal gestore del SII

1. Gli standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, eventualmente stabiliti dall'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore, prevedono livelli di qualità non inferiori a quelli di cui alla Tabelle 1 e 2, ovvero riguardano prestazioni non previste dalla presente Carta dei Servizi.
2. Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto di standard specifici di qualità differenziati ai sensi del precedente comma 1 devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 108, comma 1.

Articolo 103 - Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni

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

Articolo 104 - Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

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

Articolo 104 bis - Informazioni all'utente finale

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

Titolo XIV
STANDARD SPECIFICI DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Articolo 105 - Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

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

   Tabella 3 – Standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

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

Articolo 106 - Modalità di determinazione degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

1. Ai fini della verifica del rispetto degli standard S1, S2, S3, ciascun Gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro.
2. Qualora l'individuazione delle utenze finali interessate da interruzione del servizio sia soggetta a stima, tale stima considera la totalità delle utenze della zona interessata dall'interruzione, determinata *ex ante* o, qualora non fosse possibile, successivamente all'interruzione medesima, anche sulla base di modellazione idraulica e/o di sistemi informativi territoriali.

Titolo XV

STANDARD SPECIFICI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DI MISURA DEI CONSUMI DI ACQUEDOTTO (A RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA)

Articolo 107 - Standard specifici del servizio di raccolta di misura dei consumi di acquedotto (a rafforzamento delle tutele per l'utenza)

1. Gli standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza in materia di raccolta di misura dei consumi di acquedotto, già descritti nei precedenti articoli, sono ricapitolati nella seguente Tabella 4:

   Tabella 4 –Standard specifici del servizio di raccolta di misura dei consumi di acquedotto

Indicatore		**Standard specifico**
Indicatore SR - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2 tentativi/anno
	SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3 tentativi/anno
Indicatore SP - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile		48 ore

Titolo XVI
INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Articolo 108 - Casi di indennizzo automatico

1. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale descritti nei precedenti articoli e ricapitolati nella Tabella 1, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.
2. L'indennizzo automatico base di cui ai precedenti commi 1 e 2, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
   a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
   b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
   c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Articolo 109 - Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

1. Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
   a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi o ritardi nel rilascio degli stessi , ovvero per cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, od a soggetti terzi, ovvero a danni od impedimenti provocati da soggetti terzi;
   b) fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; a partire dal 1 gennaio 2027, qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;
   c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime di cui all'art. 86, comma 4.
2. Il Gestore provvederà a sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico allorché l'utente risulti in posizione debitoria nei confronti del Gestore. L'importo dovuto a titolo di indennizzo verrà corrisposto all'utente a condizione che lo stesso provveda al pagamento degli insoluti.
3. Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 656/2015/R/IDR.
4. L'istanza di cui al precedente comma deve contenere adeguata documentazione da parte dell'EGA competente delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e deve essere corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.

Articolo 110 - Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

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

Titolo XVII

INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

Articolo 111 - Indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto

1. Nel presente articolo sono definite le modalità di riconoscimento degli indennizzi automatici per mancato rispetto di standard specifici di continuità del servizio di acquedotto; per quanto non espressamente disposto nei successivi commi si applicano le disposizioni di cui al precedente Titolo XVI.
2. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di continuità del servizio di acquedotto descritti nei precedenti articoli e ricapitolati nella Tabella 3, il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard. In relazione all'indicatore "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3), si ha un ritardo semplice se $24 \leq S3 < 48$ ore, un ritardo doppio se $16 \leq S3 < 24$ ore, un ritardo triplo se $S3 < 16$ ore.
3. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso, ovvero lo stesso sarà calcolato in base alle unità immobiliari sottese al contratto.
4. Il gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta dei Servizi, secondo le medesime modalità previste al precedente articolo 110, ad eccezione della causale indicata in bolletta, che deve riportare *"Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità tecnica definiti da ARERA"*.
5. 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, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi del precedente articolo 109.
6. Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 656/2015/R/IDR.

Titolo XVIII

INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DI MISURA DEI CONSUMI DI ACQUEDOTTO (A RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA)

Articolo 112 - Indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici del servizio di raccolta di misura dei consumi di acquedotto (a rafforzamento delle tutele per l'utenza)

1. Il mancato rispetto di uno standard specifico del servizio di raccolta di misura dei consumi di acquedotto implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dal precedente Titolo XVI.

Allegato A

Modulo reclami

PADANIA ACQUE S.P.A.
Servizio idrico integrato della Provincia di Cremona
Via del Macello 14 - 26100 Cremona (CR)
C.F./P.IVA 00111860193 - REA CR-133186
Numero Verde 800710711 - Fax 0372479239
E-mail: clienti@padania-acque.it
PEC: ufficioclienti@pec.padania-acque.it
www.padania-acque.it

RECLAMO CLIENTE

DATI DEL DICHIARANTE

❑ PERSONA FISICA (nome e cognome) _____ C.F. _____
residente in Via _____ n. ____
CAP _____ Località _____ (____)
Telefono _____ Cellulare _____
e-mail _____
PEC _____
Modalità di contatto preferenziale *(barrare una sola modalità)*: ❑ e-mail ❑ SMS ❑ cellulare ❑ telefono fisso

❑ PERSONA GIURIDICA (ragione sociale) _____ C.F. _____
P.IVA _____ Codice SDI/IPA _____ con rappresentante legale il sig. (nome e cognome) _____ C.F. _____
e sede legale in Via _____ n. ____
CAP _____ Località _____ (____)
Telefono _____ Cellulare _____
e-mail _____
PEC _____
Modalità di contatto preferenziale *(barrare una sola modalità)*: ❑ e-mail ❑ SMS ❑ cellulare ❑ telefono fisso

L'evento oggetto del reclamo si è verificato in data	____/____/_____		COD. CLIENTE (se disponibile)
L'evento oggetto del reclamo si è verificato per la prima volta	❑ SI	❑ NO*	_____
**precisare la motivazione della mancata risoluzione del problema e il referente pratica*			

OGGETTO RECLAMO

Il sottoscritto **SOPRA IDENTIFICATO COME DICHIARANTE**, dichiara che la **PROBLEMATICA RISCONTRATA** è inerente ad una delle aree di competenza di seguito individuate (selezionare l'alternativa a cui il reclamo si riferisce):

❑ **ATTINGIMENTO/FORNITURA IDRICA**
❑ **FOGNATURA**
❑ **DEPURAZIONE**
❑ **AMMINISTRAZIONE - RICHIESTA RISARCITORIA**
❑ **ALTRO - PROBLEMATICA GENERICA** (specificare) _____

Il contenuto del reclamo, in conformità alle prescrizioni di cui alla delibera ARERA n. 655/2015 e s.m.i. ed alla Carta dei Servizi del Gestore, deve essere inerente a difformità tra il servizio erogato e la disciplina contrattuale (Regolamento d'Utenza e Carta dei Servizi) o legale dello stesso (leggi vigenti in materia, provvedimenti amministrativi) od attinente ad ogni altro aspetto relativo al rapporto tra Gestore ed Utente, ad eccezione delle richieste di rifatturazione, atte ad evidenziare la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito ad uno o più servizi del S.I.I.. A riguardo selezionare quindi una o più alternative sottostanti:

1. **Difformità/disservizio in fase precontrattuale inerenti a:**
   - a- □ Informazioni fornite dal Gestore
   - b- □ Uguaglianza ed imparzialità di trattamento
   - c- □ Cortesia e trasparenza
   - d- □ Preventivi allacciamento (idrico, fognario)
   - e- □ Preventivi analisi di laboratorio (qualità dell'acqua oltre il punto di consegna)
   - f- □ Altro (*specificare*) _____
2. **Difformità/disservizio in fase contrattuale inerenti a:**
   - a- □ Comportamento
   - b- □ Appuntamenti concordati
   - c- □ Lavori di allacciamento (idrico e fognario)
   - d- □ Posa contatore/Spostamento contatore
   - e- □ Mancato recapito bolletta digitale/cartacea
   - f- □ Letture misuratori
   - g- □ Verifica contatore/pressione (modalità e tempistiche)**
   - h- □ Periodicità fatturazione

PADANIA ACQUE S.P.A.
Servizio idrico integrato della Provincia di Cremona
Via del Macello 14 - 26100 Cremona (CR)
C.F./P.IVA 00111860193 - REA CR-133186
Numero Verde 800710711 - Fax 0372479239
E-mail: clienti@padania-acque.it
PEC: ufficioclienti@pec.padania-acque.it
www.padania-acque.it

i- □ Prescrizione dei consumi (mancato accoglimento) *(segue)*
j- □ Autolettura (ad es., difformità tra autolettura e volume fatturato – consumo effettivo)***
k- □ Informativa preliminare della raccolta della misura (mancato avviso)
l- □ Pagamento bollette
m- □ Solleciti di pagamento
n- □ Rateizzazioni
o- □ Rimborsi
p- □ Pratiche contrattuali (voltura, subentro, riattivazione, disdetta)
q- □ Mancato avviso consumo anomalo
r- □ Mancata o inesatta rettifica di fatturazione
s- □ Procedura di sospensione/limitazione della fornitura per morosità
t- □ Preavviso di sospensione/limitazione della fornitura (tempiste e modalità)
u- □ Servizio di pronto intervento
v- □ Attesa telefonica/sportelli
w- □ Qualità dell'acqua
x- □ Indennizzi
y- □ Richiesta risarcimento danni
z- □ Altro aspetto inerente al rapporto tra Gestore ed Utente (*specificare*) _____

_____

** Le verifiche suddette devono essere richieste al Gestore con le modalità di cui alla Carta dei Servizi.
*** L'autolettura deve essere trasmessa al Gestore con le modalità di cui alla Carta dei Servizi.

MOTIVAZIONE RECLAMO (indicare, se possibile, disposizioni normative, regolamentari o contrattuali violate per il servizio erogato)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

DOCUMENTAZIONE GIUSTIFICATIVA (indicare ed allegare al seguente modulo eventuale copia dei giustificativi in possesso)

_____
_____
_____

MODALITA' DI INOLTRO, RICEVIMENTO E RISCONTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere consegnato presso gli sportelli aziendali od inviato, tramite posta, a Padania Acque S.p.A.- Via del Macello, 14 - 26100 Cremona, nonché trasmesso tramite e-mail agli indirizzi reclami@padania-acque.it e reclami@pec.padania-acque.it .

Ogni modulo ricevuto viene protocollato ed inviato all'ufficio competente che esamina la richiesta con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa competente in base alla natura della problematica segnalata.

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

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

Il Gestore è tenuto a rispondere **entro 30 giorni (lavorativi)**, intercorrenti tra la data di ricevimento del reclamo scritto e la data di invio della risposta motivata.

Allegare alla presente pratica copia del documento di identità e del codice fiscale del dichiarante.
Padania Acque S.p.A. si riserva di richiedere ulteriore documentazione per quanto sopra dichiarato.

Data	Firma

PADANIA ACQUE S.P.A.
Servizio idrico integrato della Provincia di Cremona
Via del Macello 14 - 26100 Cremona (CR)
C.F./P.IVA 00111860193 - REA CR-133186
Numero Verde 800710711 - Fax 0372479239
E-mail: clienti@padania-acque.it
PEC: ufficioclienti@pec.padania-acque.it
www.padania-acque.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nel rispetto e per gli effetti di cui all'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), e del D.lgs. 196/03, così come integrato e modificato dal D.lgs. 101 del 10 agosto 2018, recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679" - La informiamo di quanto segue:
Titolare del trattamento dei dati è Padania Acque S.p.A., nella persona del Rappresentante Legale *pro tempore*, contattabile a mezzo dei seguenti recapiti: – tel. 0372/4791; e-mail: privacy@padania-acque.it, domiciliato per la carica presso la sede legale societaria, sita in Via del Macello, n. 14 – 26100 Cremona.
Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è contattabile al seguente indirizzo e-mail: dpo.privacy@padania-acque.it.
La base giuridica del trattamento dei Suoi dati è il contratto in essere con il Gestore e/o – laddove trattasi di pratica in assenza di negozio giuridico già perfezionato, la base giuridica è rappresentata dal consenso in calce, che Le chiediamo di rilasciare espressamente. Il conferimento dei dati è necessario al fine di poter adeguatamente e correttamente gestire le pratiche di Suo interesse, implicanti un rapporto giuridico con il Gestore del servizio idrico integrato, nonché per rendere possibile l'espletamento di ogni attività imposta dall'ARERA e/o atta ad agevolare il rapporto con l'utenza.
Le comunichiamo che i dati personali che La riguardano non verranno utilizzati per attività di profilazione; verranno trattati nel rispetto dei principi previsti all'articolo 5 del Regolamento generale sulla protezione dei dati, non saranno oggetto di diffusione, né trasferiti all'estero per alcun motivo, ma potranno essere trattati da soggetti esterni all'azienda, contrattualmente vincolati al Titolare del trattamento e tenuti all'espletamento di attività legate alla gestione dei servizi offerti ai clienti.
I suoi dati saranno oggetto di trattamento per tutto il periodo di vigenza contrattuale e, comunque, sino al termine di conservazione previsto per legge in tema di contratti.
La informiamo che in ogni momento Le sarà possibile esercitare nei confronti del Titolare del trattamento i diritti di cui all'art. 15 del GDPR 2016/679 e, in particolare, potrà: chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali che la riguardano, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento; l'opposizione al trattamento e la portabilità dei dati. Qualora ravvisasse che il trattamento che la riguarda viola i suoi diritti potrà, altresì, proporre reclamo a un'autorità di controllo competente ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

Laddove trattasi di nuovo rapporto e/o di dichiarazione resa da soggetto delegato, La preghiamo di dichiarare espressamente il consenso al trattamento dei relativi dati personali, quale base giuridica del trattamento:

❑ acconsento al trattamento dei miei dati personali ❑ NON acconsento al trattamento dei miei dati personali

Data	Firma

ATTENZIONE: IL MANCATO RILASCIO DEL CONSENSO E/O LA MANCATA SOTTOSCRIZIONE COMPORTERÀ L'IMPOSSIBILITÀ DI DARE SEGUITO ALLA PRESENTE RICHIESTA

Il Regolamento d'Utenza e la Carta dei Servizi sono reperibili presso gli sportelli aziendali e sul sito internet www.padania-acque.it

Allegato B

Tabella riassuntiva degli standard di qualità contrattuale del SII (specifici e generali) e dei relativi indennizzi ove previsti

Tabella riassuntiva degli standard di qualità contrattuale del SII (specifici e generali) e dei relativi indennizzi ove previsti

Rif.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
3	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
4	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
6	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
7	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
9	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
10	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro

Rif.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
13	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30 euro
14	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
15	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
16	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
17	Tempo di esecuzione lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
18	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
21	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni

Rif.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
22	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
23	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
24	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
26	Tempo di intervento per la verifica del livello dipressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
28	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
29	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
30	Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
31	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
32	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

Rif.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
33	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
34	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026) *	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
35	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 della RQSII, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
36	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
37	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
38	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
39	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o l'assistente vocale, 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

Rif.	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
40	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100 *	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
41	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

** Parole così modificate dalla deliberazione Arera del 23 dicembre 2025, n. 579/2025/R/IDR*