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

GUIDA AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELLA PROVINCIA DI CREMONA

Un supporto pratico per orientarsi nei servizi, diritti e tutele garantite all'utenza

Aggiornamento agosto 2026

Indicazioni di consultazione rapida

In presenza delle seguenti esigenze, è possibile accedere direttamente alla sezione dedicata:

Attivare o riattivare la fornitura	15
Riattivazione/subentro dell'utenza	17
Disattivazione o voltura dell'utenza	18
Guasti, problemi o interruzioni	22
Bollette e pagamenti	25
Difficoltà di pagamento (morosità)	28
Diritti, bonus e tutele	32
Contatti e assistenza	37

PER ULTERIORI INFORMAZIONI

Sito Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) https://www.arera.it/	**Sito Gestore Padania Acque S.p.A.** https://www.padania-acque.it/	**Sito Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona** https://www.atocremona.it/

Indice

1. PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO 5

2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO 7

2.1. Organizzazione del servizio 7
2.2. Principi che guidano il servizio 8
2.3. Accessibilità ai servizi e assistenza agli utenti 9
2.4. Principali riferimenti normativi 11

3. SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ 13

3.1. I servizi 13
3.2. Standard di qualità 13
3.3. Indennizzi automatici in caso di ritardo 14

4. SERVIZI OFFERTI 15

4.1. Nuovo allacciamento, attivazione, riattivazione/subentro e voltura 15
4.1.1. Nuovo allacciamento alla rete idrica o fognaria
4.1.2. Esecuzione dell'allacciamento
4.1.3. Attivazione della fornitura
4.1.4. Riattivazione e subentro
4.2. Disattivazione o voltura di un'utenza 18
4.2.1. Disattivazione della fornitura
4.2.2. Voltura dell'utenza
4.3. Gestione del rapporto contrattuale 21
4.4. Interruzioni e malfunzionamento del servizio 22
4.4.1. Verifica del misuratore
4.4.2. Verifica del livello di pressione
4.4.3. Pronto intervento
4.4.4. Continuità del servizio e sospensioni
4.5. Gestione pagamenti e morosità 25
4.5.1. Pagamenti
4.5.2. Morosità
4.6. Bonus sociale idrico 32

5. ASCOLTO DELL'UTENZA 35

5.1. Strumenti a disposizione degli utenti 35
5.2. Diritti e i doveri 36
Tabella 1. Contatti telefonici, e-mail, sito internet Padania Acque s.p.a. 37
Tabella 2. Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità contrattuale 38



1

Presentazione del documento

La presente Guida ha l'obiettivo di illustrare, in modo chiaro e di immediata consultazione, le modalità di funzionamento del Servizio Idrico Integrato, fornendo agli utenti una panoramica dei diritti loro riconosciuti e delle modalità con cui esercitarli, contribuendo a promuovere trasparenza, consapevolezza e qualità della relazione tra Padania Acque S.p.A. (di seguito anche "Gestore"), e i propri utenti.

UN DOCUMENTO DI SUPPORTO, NON SOSTITUTIVO

Il presente documento non sostituisce la Carta dei Servizi vigente, né il Regolamento di utenza. È stato predisposto esclusivamente come guida di consultazione rapida con l'obiettivo di agevolare gli utenti nella ricerca dei principali contenuti e concetti trattati nella Carta dei Servizi, rendendone la consultazione più semplice, immediata e fruibile.

La Carta dei Servizi (https://www.padania-acque.it/allegati/CARTA%20SERVIZI%20APRILE%202026.pdf) resta il documento che definisce i diritti e i doveri degli utenti, gli standard di qualità del servizio e le modalità per presentare reclami o richiedere rimborsi al Gestore.
La Carta dei Servizi e il Regolamento (https://www.padania-acque.it/allegati/Servizio-clienti/Regolamento%20d_Utenza%20-%20VIGENTE.pdf) di utenza rimangono gli unici documenti ufficiali di riferimento, sotto il profilo normativo e contrattuale, per la disciplina del servizio e del rapporto tra Gestore e utenti.

IN CASO DI DIFFORMITÀ

In particolare, in caso di interpretazioni difformi dei contenuti di cui alla Guida, rispetto ai contenuti dei suddetti documenti ufficiali, varrà - ai fini regolatori - quanto meglio esplicitato, in modo primario, completo e dettagliato, nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di utenza contenenti le informazioni integrali.



2

Presentazione del servizio

2.1. Organizzazione del servizio

Il Servizio Idrico Integrato comprende l'insieme delle attività necessarie a garantire la disponibilità, la distribuzione e la gestione dell'acqua destinata all'uso civile, nonché la raccolta e il trattamento delle acque reflue. Il servizio include pertanto le attività di acquedotto, fognatura e depurazione e costituisce un servizio pubblico essenziale per la tutela della salute, dell'ambiente e della qualità della vita della collettività.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI CREMONA

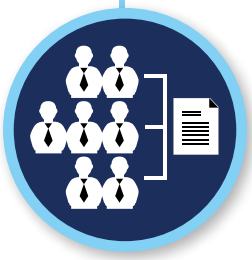
Esercita le funzioni di organizzazione e controllo del servizio, definendo gli indirizzi generali e gli obiettivi

PADANIA ACQUE S.P.A.

Gestisce operativamente il Servizio Idrico Integrato sul territorio della Provincia di Cremona

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

2014 — **Affidamento "in house"** periodo 2014-2043 — **2043**



"Affidamento in house" significa che i Comuni della provincia di Cremona, attraverso l'Ufficio d'Ambito, hanno affidato il Servizio a una loro Società, Padania Acque S.p.A., direttamente partecipata e totalmente pubblica.

Padania Acque S.p.A., quale Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Cremona, opera su un territorio esteso di circa 1.1771 km2, servendo circa 160.000 utenze distribuite nei 113 Comuni della provincia e svolge le seguenti principali attività:



La conduzione degli impianti di potabilizzazione e depurazione



La progettazione e realizzazione di nuovi investimenti



La gestione e manutenzione delle reti idriche e fognarie



Il pronto intervento e la gestione delle emergenze



Il monitoraggio continuo della qualità dell'acqua



Il supporto e l'assistenza agli utenti attraverso sportelli fisici, canali telefonici e servizi digitali dedicati

Padania Acque S.p.A. promuove un rapporto improntato a correttezza, accessibilità delle informazioni e semplificazione delle procedure, con l'obiettivo di garantire un servizio affidabile, sostenibile e vicino alle esigenze dei cittadini.

I costi del servizio sono integralmente coperti dalla tariffa del Servizio Idrico Integrato, proposta dall'Ufficio d'Ambito con parere vincolante della Conferenza dei Comuni e approvata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

2.2. Principi che guidano il servizio

Padania Acque S.p.A. opera nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, trasparenza, efficienza e partecipazione degli utenti:

- il servizio deve essere garantito senza discriminazioni e con particolare attenzione alle situazioni di fragilità o disagio;
- gli utenti hanno diritto a ricevere informazioni chiare, a presentare reclami, segnalazioni e richieste di chiarimento e a conoscere gli standard di qualità applicati dal Gestore;
- il Gestore promuove inoltre la tutela della risorsa idrica come bene collettivo, impegnandosi nella riduzione delle perdite, nel controllo della qualità dell'acqua e nella diffusione di comportamenti orientati al risparmio idrico;
- i dati personali degli utenti sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e protezione dei dati personali.

2.3. Accessibilità ai servizi e assistenza agli utenti

Al fine di assicurare un rapporto sempre più accessibile, trasparente ed efficace, favorendo modalità di contatto semplici e adeguate alle diverse esigenze degli utenti, Padania Acque S.p.A. garantisce agli utenti la possibilità di accedere ai servizi e di gestire il proprio rapporto contrattuale attraverso canali diversificati, pensati per assicurare semplicità, rapidità e continuità nell'assistenza:

1. SPORTELLI FISICI PRESENTI SUL TERRITORIO: per ricevere informazioni, presentare richieste, svolgere pratiche amministrative e ottenere supporto nella gestione della propria utenza. L'accesso agli sportelli può avvenire anche tramite prenotazione di appuntamento:

SPORTELLO

CREMONA
Via del Macello n. 8/F
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ:
8.30 - 12.00 / 14.00 - 16.30
SABATO (APERTURA SOLO CON NUMERO DISPARI):
8.30 - 12.30

PRESIDIO SECONDARIO

CREMA
Via Dell'Industria n. 26
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ:
08.30 - 12.00
LUNEDÌ, MERCOLEDÌ E VENERDÌ:
14.00 - 15.30
SABATO (APERTURA SOLO NEI SABATI CON NUMERO PARI):
8.30 - 12.30

UNITÀ PERIFERICA

CASALMAGGIORE
Piazza Garibaldi n. 54
(presso Galleria Gorni)
LUNEDÌ, MERCOLEDÌ E GIOVEDÌ:
09.00 - 12.00

SPORTELLI ONLINE CON PRESENZA DI OPERATORE

CASTELLEONE
Piazza del Comune n. 3
MARTEDÌ 9.30 - 12.15
MERCOLEDÌ 9.00 - 12.15
GIOVEDÌ 9.30 - 12.15

SORESINA
Via Guglielmo Marconi n. 7
LUNEDÌ 9.00 - 12.00
VENERDÌ 9.30 - 11.30

SONCINO
Piazza Garibaldi n. 1
MARTEDÌ 9.30 - 11.30
VENERDÌ 9.30 - 11.30

2. STRUMENTI DIGITALI accessibili da computer, tablet e smartphone: tramite lo "**Sportello online" attivo 24 ore su 24**, accessibile dal sito internet aziendale, gli utenti possono:



Consultare e gestire la propria posizione contrattuale



Effettuare il pagamento online



Comunicare l'autolettura del contatore



Consultare lo storico dei consumi e delle fatture



Visualizzare e scaricare le bollette in formato elettronico

3. APPLICAZIONE "ACQUA TAP": scaricabile gratuitamente, consente di accedere in modo semplice e immediato a numerosi servizi, tra cui:

- consultazione delle bollette;
- richieste contrattuali (attivazione nuova fornitura e disattivazione fornitura);
- richieste di servizi (verifica metrologica misuratore, intervento con preventivo);
- richieste amministrative (es. modifica recapito bollette, modifica domiciliazione bancaria, revoca domiciliazione bancaria, ecc.);
- inviare reclami, richieste di informazioni e di rettifica fatture;
- verificare lo stato dei pagamenti;
- inviare l'autolettura.

4. NUMERI VERDI GRATUITI per garantire un'assistenza continua:

800 710 711	800 092 645	800 825 146
ASSISTENZA COMMERCIALE E INFORMAZIONI lunedì – venerdì: 08.00-22.00 sabato: 08.00-18.00	**SERVIZIO EMERGENZA** 24 ore su 24 tutti i giorni	**AUTOLETTURA CONTATORI** 24 ore su 24 tutti i giorni

5. INDIRIZZI DI POSTA ELETTRONICA E PEC dedicati ai diversi servizi, attraverso i quali gli utenti possono trasmettere richieste, comunicazioni, reclami o documentazione.

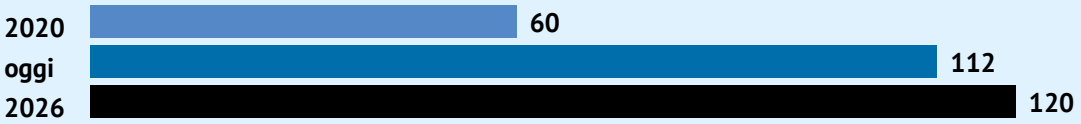
2.4. Principali riferimenti normativi

Il Servizio Idrico Integrato è regolato da norme nazionali ed europee che definiscono i diritti degli utenti, gli standard di qualità del servizio, le modalità di gestione, le tutele economiche e gli obblighi di trasparenza a carico del Gestore.
Il presente documento e la Carta dei Servizi sono predisposti nel rispetto della regolazione vigente emanata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), della normativa ambientale e delle disposizioni in materia di tutela degli utenti, qualità del servizio, accesso alle informazioni e protezione dei dati personali.
L'elenco completo dei riferimenti normativi è disponibile e consultabile nella versione integrale della Carta dei Servizi.

CASE DELL'ACQUA

Una rete in continua espansione al servizio del territorio

La rete delle case dell'acqua è cresciuta costantemente, passando da 60 impianti nel 2020 ai **112** attuali, con l'obiettivo di raggiungere le 120 strutture entro fine 2026 per coprire **ogni Comune della provincia**.



Questo progetto promuove l'uso sostenibile della risorsa idrica e sensibilizza la comunità sul valore economico, sociale ed ecologico dell'acqua pubblica. I dati del 2025 ne confermano l'efficacia: l'erogazione di quasi 15 milioni di litri d'acqua ha evitato l'uso di oltre 9,5 milioni di bottiglie di plastica, generando un risparmio di 6,7 milioni di euro e riducendo di circa 1.000 tonnellate le emissioni di CO_2.

15	9,5	6,7	1.000
milioni	milioni	milioni	tonnellate
LITRI D'ACQUA EROGATI	BOTTIGLIE DI PLASTICA EVITATE	EURO DI RISPARMIO	EMISSIONI DI CO_2 IN MENO

Il servizio è moderno e sicuro: l'acqua di rete, già potabile, viene ulteriormente filtrata, refrigerata e gasata per migliorarne il gusto. La gestione segue rigorosi protocolli HACCP e la qualità è costantemente monitorata da Padania Acque S.p.A. e dagli enti preposti, con analisi consultabili dai cittadini tramite QR Code presente presso ogni struttura.

Infine, il sistema di prelievo con QR Code garantisce un uso efficiente e consapevole del servizio, limitando gli sprechi e consentendo a ogni famiglia di prelevare quotidianamente la quota necessaria per il consumo alimentare.

Come trovare la casa dell'acqua più vicina: https://www.padania-acque.it/Case.jsp



3

Servizi e standard di qualità

3.1. I servizi

Il Servizio Idrico Integrato si articola attraverso una pluralità di prestazioni finalizzate a garantire una gestione efficiente e completa della fornitura lungo l'intero ciclo del rapporto contrattuale:

- attività preliminari di preventivazione ed esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari, sia per interventi semplici che per lavori complessi che richiedono sopralluoghi tecnici specializzati;
- gestione delle fasi di attivazione, voltura e subentro;
- monitoraggio costante dei sistemi di misurazione attraverso verifiche in loco o in laboratorio e tempestiva sostituzione dei contatori malfunzionanti;
- regolarità della fatturazione;
- rettifica di eventuali anomalie contabili;
- risposta puntuale e motivata a reclami o richieste di informazioni.

3.2. Standard di qualità

Padania Acque S.p.A. opera con l'obiettivo di garantire un servizio sempre più efficiente, affidabile e vicino alle esigenze degli utenti, attraverso il rispetto di specifici standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi. Tali standard rappresentano gli impegni concreti che il Gestore assume nei confronti dell'utenza in relazione ai tempi e alle modalità di erogazione delle prestazioni.
Gli standard di qualità si distinguono in standard specifici e standard generali:

STANDARD SPECIFICI

Riguardano le singole prestazioni richieste dall'utente e indicano il tempo massimo entro il quale il Gestore è tenuto a completare l'attività. In caso di mancato rispetto dei tempi previsti, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo automatico secondo quanto stabilito dalla Carta dei Servizi.

STANDARD GENERALI

Si riferiscono alla qualità complessiva del servizio erogato e individuano i livelli minimi di prestazione che devono essere garantiti alla generalità degli utenti entro determinati periodi temporali.
Il loro mancato rispetto non comporta il riconoscimento di indennizzi individuali.

Gli **indicatori** utilizzati per monitorare la qualità del servizio riguardano:

- **attività gestionali e amministrative:** preventivi, esecuzione di allacciamenti (idrici e fognari), attivazione/riattivazione/disattivazione/voltura delle forniture e puntualità negli appuntamenti;
- **controlli e fatturazione:** verifica/sostituzione contatori, controllo pressione di fornitura, emissione/rettifica bollette, gestione letture e risposte a reclami/informazioni.
- **assistenza e pronto intervento:** tempi di risposta telefonica, attesa agli sportelli, accessibilità dei contatti e rapidità in caso di guasti o emergenze.

Il monitoraggio costante di questi standard consente di verificare il livello di qualità offerto, individuare eventuali criticità e migliorare progressivamente le prestazioni rese agli utenti, garantendo maggiore trasparenza, tutela e affidabilità del servizio.

3.3. Indennizzi automatici in caso di ritardo

Quando il Gestore non rispetta gli standard specifici di qualità previsti dalla Carta dei Servizi, l'utente ha diritto a un indennizzo automatico, senza necessità di presentare una specifica richiesta (vedi tabella 2 per l'elenco completo delle casistiche).

Calcolo dell'Indennizzo (in base al ritardo)

€ 30	€ 60	€ 90
(Base): prestazione eseguita oltre il termine ma entro il doppio dello standard (applicato a servizi commerciali, continuità acquedotto e misure consumi)	Ritardo compreso tra il doppio e il triplo dello standard	Ritardo superiore al triplo dello standard

Modalità di Erogazione

- Accreditato direttamente nella **prima bolletta utile**;
- Se l'indennizzo supera l'importo della bolletta, il credito viene scalato dalle bollette successive o rimborsato.

Esclusioni (quando NON si ha diritto all'indennizzo)

- Cause di **forza maggiore** (eventi naturali eccezionali, scioperi, provvedimenti delle autorità);
- Comportamenti imputabili all'utente o a soggetti terzi;
- Impossibilità di identificare il richiedente.

È importante ricordare che la corresponsione dell'indennizzo automatico non preclude all'utente la possibilità di richiedere il risarcimento di eventuali ulteriori danni subiti, secondo le modalità previste dall'ordinamento vigente.

4

Servizi offerti

4.1. Nuovo allacciamento, attivazione, riattivazione/subentro e voltura

Il presente paragrafo riassume in modo semplice e ordinato le procedure previste per:
- nuovo allacciamento
- attivazione della fornitura
- riattivazione e subentro
- riattivazione dopo morosità

L'obiettivo è chiarire le differenze tra le varie casistiche, i documenti richiesti e i tempi massimi entro cui il Gestore deve intervenire.

4.1.1. Nuovo allacciamento alla rete idrica o fognaria

Il nuovo allacciamento consiste nella realizzazione del collegamento fisico tra l'immobile e la rete pubblica acquedottistica o fognaria, ovvero quando:

Questa procedura si utilizza quando:
- l'immobile non è mai stato collegato alla rete;
- occorre creare un nuovo punto di consegna;
- si tratta di nuove costruzioni o immobili appena urbanizzati.

IN BREVE – ALLACCIAMENTO		
COSA FARE 1. Presentare la richiesta attraverso una delle modalità di cui al paragrafo 2.3 2. Eventuale sopralluogo 3. Attendere il preventivo 4. Procedere con il pagamento	**DOCUMENTI NECESSARI** ◆ Dati anagrafici ◆ Dati immobile ◆ Eventuale documentazione prevista nell'apposita modulistica	**TEMPI** ◆ Preventivo: 10–20 giorni lavorativi ◆ Lavori: 15–30 giorni lavorativi
ATTENZIONE: I LAVORI VERRANNO EFFETTUATI SOLO DOPO IL PAGAMENTO		

Il preventivo per l'allacciamento

Dopo aver ricevuto la richiesta, il Gestore predispone un preventivo contenente le informazioni stabilite da ARERA e puntualmente dettagliate nella Carta dei Servizi, di seguito riepilogate:

- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta;
- la stima dei tempi previsti;
- eventuali autorizzazioni necessarie;
- la documentazione tecnica richiesta;
- la modalità di accettazione e pagamento;
- eventuali lavori a carico del richiedente.
- il codice di rintracciabilità;
- il codice univoco della pratica;
- i dati identificativi del richiedente;
- il tempo massimo previsto per l'esecuzione;
- l'eventuale indennizzo previsto in caso di ritardo.

Tempi di emissione del preventivo e relativa validità

I tempi variano in funzione della necessità di effettuare un **sopralluogo tecnico**:

ALLACCIAMENTI IDRICI	ALLACCIAMENTI FOGNARI
Senza sopralluogo: **max 10 giorni lavorativi**	Senza sopralluogo: **max 10 giorni lavorativi**
Con sopralluogo: **max 20 giorni lavorativi**	Con sopralluogo: **max 20 giorni lavorativi**

Validità del preventivo: non inferiore a tre mesi

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.
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.

4.1.2. Esecuzione dell'allacciamento

A seguito dell'accettazione del preventivo coincidente con l'avvenuto pagamento da parte dell'Utente, il Gestore procede con l'esecuzione dei lavori. I tempi di esecuzione dell'allacciamento decorrono dalla conferma dell'avvenuto pagamento.
Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico o fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso:

ALLACCIAMENTO IDRICO	ALLACCIAMENTO FOGNARIO
Lavori semplici: **15 giorni lavorativi**	Lavori semplici: **20 giorni lavorativi**
Lavori complessi: **⩽ 30 giorni lavorativi**	Lavori complessi: **⩽ 30 giorni lavorativi**

4.1.3. Attivazione della fornitura

L'attivazione consiste nell'avvio effettivo del servizio idrico con posa del contatore e apertura dell'erogazione.

Questa procedura si utilizza in caso di:
- nuova abitazione o nuova costruzione;
- allacciamento già esistente.

IN BREVE – ATTIVAZIONE		
COSA FARE 1. Firmare il contratto 2. Richiedere l'attivazione	**DOCUMENTI NECESSARI** ◆ Documento di identità ◆ Codice fiscale ◆ Titolo abilitativo ◆ Dati concessione edilizia	**TEMPI** ◆ Entro 5 giorni lavorativi
ATTENZIONE: EVENTUALI MOROSITÀ POSSONO BLOCCARE L'ATTIVAZIONE		

Le modalità di attivazione della fornitura cambiano a seconda che l'allaccio sia già esistente oppure appena realizzato.

ATTIVAZIONE SU ALLACCIO PREESISTENTE

Si verifica quando:
- il collegamento alla rete è già presente
- il punto di consegna esiste già
- occorre solamente attivare una nuova utenza

Il tempo massimo previsto è di 5 giorni lavorativi dalla firma del contratto.

ATTIVAZIONE SU NUOVO ALLACCIO

Si verifica quando:
- l'allacciamento è stato appena realizzato
- il contratto viene firmato insieme all'accettazione del preventivo

Il tempo massimo per attivare la fornitura è di 5 giorni lavorativi dal completamento dei lavori.

Come presentare la richiesta di attivazione

La richiesta può essere presentata attraverso una delle modalità di cui al paragrafo 2.3.

Attivazione in presenza di morosità

Se il richiedente risulta titolare di un'altra utenza sospesa o disattivata per mancati pagamenti, il Gestore può sospendere la nuova attivazione, fino al saldo delle somme dovute.

4.1.4. Riattivazione e subentro

Riattivazione e subentro si riferiscono a una fornitura non attiva: con contatore presente ma sigillato oppure con contatore precedentemente rimosso. La differenza principale riguarda il soggetto che richiede la fornitura.

Questa procedura si utilizza in caso di:
- utenza esistente ma disattivata;
- riattivazione dopo cessazione o morosità.

IN BREVE – RIATTIVAZIONE / SUBENTRO		
DIFFERENZA ◆ Riattivazione → richiesta dallo stesso utente; ◆ Subentro → richiesto da un nuovo utente.	**DOCUMENTI** ◆ Documento identità; ◆ Titolo immobile; ◆ Documentazione fotografica del talloncino di sigillo e del contatore.	**TEMPI** ◆ 5 giorni (senza modifiche); ◆ 10 giorni (con modifiche).

Tempi di riattivazione/subentro

MAX 5 GIORNI LAVORATIVI	Senza modifica (portata del misuratore) del contatore
10 GIORNI LAVORATIVI	Con modifica (portata del misuratore/sostituzione) del contatore

4.2. Disattivazione o voltura di un'utenza

4.2.1. Disattivazione della fornitura

La **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna con la risoluzione del rapporto contrattuale.

QUESTA PROCEDURA SI UTILIZZA IN CASO DI	COMPORTA
◆ vendita o affitto dell'immobile; ◆ cessazione utilizzo; ◆ chiusura della fornitura.	◆ la chiusura dell'utenza; ◆ la sospensione dell'erogazione dell'acqua; ◆ la sigillatura o rimozione del contatore; ◆ la lettura finale dei consumi; ◆ l'emissione della fattura di chiusura.

Tempi di disattivazione

7 GIORNI LAVORATIVI	Dalla data di ricezione della richiesta

La richiesta può essere inoltrata tramite una delle modalità di cui al paragrafo 2.3.

Durante la disattivazione

La disattivazione prevede:
- chiusura del punto di fornitura;
- eventuale sigillatura o rimozione del contatore;
- rilevazione della lettura finale;
- emissione della fattura di cessazione.

La lettura finale è fondamentale perché determina i consumi da addebitare all'ultimo intestatario e consente la chiusura corretta del contratto.
L'utente può richiedere che la cessazione abbia effetto in una data futura. In questo caso, il conteggio dei tempi parte convenzionalmente dal primo giorno lavorativo precedente alla data indicata.

4.2.2. Voltura dell'utenza

La **voltura** è la richiesta di variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi di un punto di consegna attivo.
A differenza della disattivazione il contatore resta attivo e il servizio non viene interrotto.

Questa procedura si utilizza in caso di:
- vendita o affitto di un immobile;
- cambio inquilino;
- successione tra intestatari.

Come richiedere la voltura
La richiesta viene normalmente presentata dal nuovo intestatario (utente entrante).

IL RICHIEDENTE DEVE FORNIRE	CON LA VOLTURA
◆ documentazione che dimostri la proprietà; ◆ oppure il regolare possesso/detenzione dell'immobile.	◆ viene stipulato un nuovo contratto; ◆ il nuovo intestatario deve versare: - eventuale deposito cauzionale; - spese amministrative previste dal Gestore.

IN BREVE – VOLTURA

COSA FARE	DOCUMENTI NECESSARI	TEMPI
1. Presentare la richiesta 2. Fornire documentazione	◆ Titolo abilitativo ◆ Documento di identità ◆ Lettura del contatore.	◆ 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta completa

SUGGERIMENTO: COMUNICARE L'AUTOLETTURA

Lettura dei consumi

Quando il precedente intestatario richiede la cessazione del contratto deve comunicare l'autolettura del contatore.
Questa lettura rappresenta la lettura finale del vecchio contratto e diventa la lettura iniziale del nuovo contratto.
Il nuovo intestatario accetta i consumi dichiarati. Tuttavia, può richiedere una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi, sostenendone il relativo costo.

Ripartizione dei consumi

I consumi maturati fino alla data della voltura, restano a carico del precedente intestatario. Il Gestore emette quindi una fattura di chiusura intestata al vecchio utente. Dal giorno della voltura tutti i nuovi consumi vengono attribuiti al nuovo intestatario.

Voltura in presenza di morosità

Una situazione particolare riguarda le volture richieste su utenze sospese, limitate oppure con debiti non pagati.

NUOVO INTESTATARIO ESTRANEO AL DEBITO	NUOVO INTESTATARIO GIÀ OCCUPANTE DELL'IMMOBILE
Il Gestore può chiedere: ◆ documentazione che dimostri l'estraneità al debito I tempi della voltura decorrono dalla consegna della documentazione richiesta	Il Gestore può: ◆ sospendere la voltura fino al pagamento delle somme arretrate I tempi decorrono dalla prova dell'avvenuto pagamento

Voltura gratuita per decesso dell'intestatario

Esiste una procedura speciale nei casi di decesso dell'intestatario del contratto.
La voltura può essere richiesta da un erede oppure da un soggetto residente nell'immobile.

Il richiedente deve:
- compilare l'apposito modulo predisposto dal Gestore;
- comunicare l'autolettura del contatore;
- autocertificare le informazioni fornite.

Con la voltura il nuovo intestatario subentra in tutti i diritti e obblighi del precedente contratto.

Il Gestore deve:
- eseguire la voltura entro i tempi previsti;
- inviare la fattura di saldo dei consumi maturati.

In questa casistica non possono essere richiesti costi amministrativi aggiuntivi e restano dovuti soltanto:
- il saldo dei consumi;
- eventuali imposte fiscali previste dalla legge (es. imposta di bollo).

4.3. Gestione del rapporto contrattuale

Il Gestore assicura procedure chiare, trasparenti e tempi definiti per la gestione delle richieste relative a preventivi, lavori e appuntamenti connessi al Servizio Idrico Integrato, nel rispetto degli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi.

Richiesta di preventivo

L'utente può richiedere un preventivo per lavori semplici o complessi attraverso una delle modalità di cui al paragrafo 2.3.

Il Gestore deve trasmettere il preventivo entro:

10 GIORNI LAVORATIVI	20 GIORNI LAVORATIVI
per lavori che non richiedono sopralluogo	20 giorni lavorativi per lavori che richiedono sopralluogo

Il preventivo riporta in modo chiaro:

- dati identificativi della pratica e del richiedente;
- descrizione dell'intervento richiesto;
- tempi massimi previsti per l'esecuzione;
- eventuali indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli standard;
- importi e corrispettivi dovuti;
- eventuali opere, autorizzazioni o documentazione a carico dell'utente;
- modalità di accettazione del preventivo;
- durata di validità del preventivo;
- riferimenti del Gestore per ulteriori informazioni.

Validità e accettazione del preventivo

Il preventivo ha una validità non inferiore a 3 mesi.
L'accettazione avviene tramite il pagamento dell'importo indicato.
Decorso il termine di validità senza accettazione, il Gestore potrà aggiornare gli importi sulla base del prezzario vigente.

Esecuzione dei lavori

I tempi decorrono dalla data di accettazione del preventivo:

LAVORI SEMPLICI	10 giorni lavorativi
LAVORI COMPLESSI	⩽ 30 giorni lavorativi, salvo tempi legati ad autorizzazioni o adempimenti a carico dell'utente

Qualora siano necessarie autorizzazioni amministrative o lavori preliminari a carico dell'utente, i tempi di esecuzione decorrono dal completamento di tali adempimenti.

Gestione degli appuntamenti

Appuntamenti con il Gestore vengono fissati:
- entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta
- entro 10 giorni lavorativi per verifiche del misuratore

Per ogni appuntamento:
- viene concordata una fascia di puntualità massima di 3 ore;
- il Gestore può anticipare l'intervento previo consenso dell'utente;
- eventuali disdette devono essere comunicate con almeno 24 ore di preavviso.

L'utente deve garantire la propria presenza, o quella di un incaricato, per tutta la fascia oraria concordata.

Standard di qualità e indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, il Gestore riconosce agli utenti gli eventuali indennizzi automatici previsti dalla normativa vigente.

4.4. Interruzioni e malfunzionamento del servizio

Il Gestore garantisce interventi tempestivi e procedure trasparenti per la gestione di guasti, malfunzionamenti dei misuratori intesi come perdite, verifiche tecniche e interruzioni del servizio, nel rispetto degli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi.
Questa procedura si utilizza in caso di:

Mancanza improvvisa di acqua dal rubinetto	Perdite in strada	Mancanza di pressione	Rottura contatore

IN BREVE – GUASTI

COSA FARE SUBITO	NUMERO VERDE	TEMPI
1. Chiama il pronto intervento (n. verde 800 092 645) 2. Indica indirizzo e problema	**800 092 645** ◆ Attivo 24 ore su 24	◆ Intervento entro 3 ore secondo quanto stabilito dalla Carta dei Servizi

ATTENZIONE: SEGNALARE TEMPESTIVAMENTE PERDITE IMPORTANTI.

4.4.1. Verifica del misuratore

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, ad esempio, in caso di:
- blocco o mancata registrazione dei consumi;
- illeggibilità del quadrante;
- anomalie visibili o sospetto malfunzionamento;
- dubbi sulla corretta misurazione dei consumi.

Il Gestore effettua la verifica direttamente presso il punto di fornitura tramite controllo visivo oppure tramite verifica metrologica in laboratorio certificato.

TEMPI DI INTERVENTO	
Contatore collocato in luogo accessibile Intervento previsto entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta	**Contatore collocato in un luogo non accessibile** Intervento previo appuntamento concordato con l'utente

Costi della verifica

- Se il misuratore risulta funzionante, i costi della verifica sono addebitati all'utente nella prima bolletta utile.
- Se viene accertato un guasto o un malfunzionamento, i costi restano a carico del Gestore.

Comunicazione dell'esito della verifica

Il Gestore comunica l'esito:
- entro 10 giorni lavorativi dall'effettuazione della verifica in loco;
- entro 30 giorni lavorativi dalla trasmissione da parte del laboratorio dell'esito della verifica.

Sostituzione del misuratore guasto

Se il contatore risulta guasto o malfunzionante:
- la sostituzione è effettuata gratuitamente dal Gestore, in seguito all'intervento di verifica in loco;
- l'utente riceve comunicazione della data prevista per l'intervento;
- il Gestore può procedere alla sostituzione contestualmente all'esito della verifica in loco effettuata sullo stesso.

TEMPI DI SOSTITUZIONE	Sostituzione entro 10 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito della verifica

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

4.4.2. Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica della pressione dell'acqua tramite una delle modalità di cui al paragrafo 2.3.

TEMPI PREVISTI			
Richiesta →	Intervento entro 10 giorni lavorativi →	Completamento della verifica →	Comunicazione dell'esito della verifica entro 10 giorni lavorativi

Qualora la pressione risulti conforme agli standard previsti, il costo dell'intervento potrà essere addebitato all'utente secondo il prezzario vigente.

4.4.3. Pronto intervento

Il servizio di pronto intervento è attivo per situazioni di pericolo quali:
- copiose perdite d'acqua;
- guasti o occlusioni della rete fognaria;
- alterazioni della potabilità dell'acqua;
- esondazioni o rigurgiti fognari.

Tempi di intervento

Il tempo 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 è di 3 ore.

In caso di emergenze multiple contemporanee, il Gestore fornisce agli utenti le prime indicazioni operative e pianifica gli interventi prioritari per garantire la sicurezza e la continuità del servizio.

4.4.4. Continuità del servizio e sospensioni

Sospensioni programmate

In caso di lavori programmati che comportano interruzioni della fornitura:
- il Gestore informa gli utenti con almeno 48 ore di preavviso;
- gli avvisi sono diffusi tramite affissioni, sito internet, e-mail e mezzi di comunicazione locali.

La durata massima della singola sospensione programmata non può superare le 24 ore.

Servizio sostitutivo di emergenza

In caso di interruzione del servizio idropotabile, programmata o imprevista: il Gestore attiva un servizio sostitutivo di emergenza entro 48 ore.
Le modalità operative di gestione delle emergenze idriche sono definite nei piani di emergenza del Gestore.

Crisi idrica

In situazioni di scarsità d'acqua dovute a cause naturali o emergenziali, il Gestore informa tempestivamente gli utenti sulle misure adottate e da adottare che possono includere:
- inviti al risparmio idrico;
- limitazioni degli usi non essenziali;
- riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

4.5. Gestione pagamenti e morosità

4.5.1. Pagamenti

IN BREVE – PAGAMENTI		
COSA FARE SUBITO 1. Pagare entro la scadenza 2. Controllare i consumi	**SCADENZA** ◆ Almeno 20 giorni	**MODALITÀ** ◆ PagoPA ◆ Bonifico ◆ Domiciliazione
SUGGERIMENTO: PROVVEDERE ALL'ATTIVAZIONE DELLA DOMICILIAZIONE PER EVITARE RITARDI.		

Modalità di addebito e fatturazione

La fatturazione e l'emissione della bolletta avviene sulla base dei consumi dell'utente, seguendo questo ordine di priorità:

- lettura reale del contatore;
- autolettura comunicata dall'utente e validata dal Gestore;
- consumi stimati, se non sono disponibili dati reali.

Il Gestore procede ad esplicitare in bolletta le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.
Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.
In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

Periodicità di fatturazione

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, così come stabilito da ARERA, è differenziato come segue:

CONSUMO MEDIO ANNUO	FREQUENZA
Fino a 100 mc	2 bollette/anno (cadenza semestrale)
Da 101 a 1000 mc	3 bollette/anno (cadenza quadrimestrale)
Da 1001 a 3000 mc	4 bollette/anno (cadenza trimestrale)
Oltre 3000 mc	6 bollette/anno (cadenza bimestrale)

Allorché trattasi di utenze condominiali, ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione di cui sopra, il consumo medio annuo totale dovrà essere riproporzionato per le unità immobiliari sottostanti.
Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

Tempi di emissione delle fatture

La bolletta deve essere emessa entro 45 giorni solari dalla fine del periodo di consumo.

Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di cessazione, voltura o disattivazione:

- il Gestore deve emettere la fattura finale entro 45 giorni;
- deve effettuare il conguaglio dei consumi;
- deve restituire l'eventuale deposito cauzionale con gli interessi maturati;
- deve riconoscere eventuali bonus sociali non ancora erogati.

Se il deposito cauzionale è superiore agli importi dovuti, la differenza deve essere restituita entro 45 giorni.

Scadenze e termini di pagamento

La bolletta deve avere una scadenza di almeno 20 giorni solari dalla data di emissione
Se l'utente paga entro la scadenza e con le modalità indicate, è considerato regolarmente adempiente ed eventuali ritardi nella consegna della bolletta o nella registrazione del pagamento non possono essere imputati all'utente.
Il Gestore ha facoltà di applicare alle somme non pagate interessi di mora previsti dalla normativa vigente, a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento

Modalità di pagamento disponibili

Il Gestore deve garantire almeno una modalità gratuita di pagamento.

Sono previste le seguenti modalità:
- carta bancaria o carta di credito
- domiciliazione bancaria/postale
- bollettino postale o PagoPA
- bonifico bancario o postale

Il pagamento con carta agli sportelli è ammesso solo per bollette già oggetto di:
- sollecito bonario
- costituzione in mora

Rettifica di fatturazione (contestazione bollette)

L'utente può chiedere la rettifica di una bolletta già pagata oppure rateizzabile.
Il Gestore deve effettuare la rettifica entro 60 giorni lavorativi e il termine decorre dalla ricezione della richiesta scritta o del reclamo.

Se emerge un credito a favore dell'utente il rimborso avviene:
- nella prima bolletta utile, se l'importo è contenuto;
- tramite rimessa diretta, se:
  - il credito è superiore alla bolletta;
  - oppure i tempi della bolletta non consentono il rispetto dei termini.

Per importi inferiori a €50, il Gestore può accreditare la somma anche oltre i 60 giorni, nella prima bolletta utile.

Risposta alle richieste di rettifica fatturazione

Il Gestore deve rispondere entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

La risposta deve essere:
- chiara;
- motivata;
- comprensibile.

La risposta deve contenere:
- riferimento al reclamo;
- contatti dell'ufficio competente;
- spiegazione delle tariffe applicate;
- modalità di fatturazione;
- indicazione se i consumi sono reali o stimati;
- motivazione dell'eventuale mancato utilizzo dell'autolettura;
- eventuali indennizzi spettanti;
- dettaglio dei calcoli effettuati.

Indicazioni operative principali da seguire



PER L'UTENTE

- Comunicare regolarmente l'autolettura.
- Controllare consumi e stime presenti in bolletta.
- Pagare entro 20 giorni dalla data di emissione.
- Richiedere la rateizzazione entro 10 giorni dalla scadenza.
- Contestare tempestivamente eventuali errori di fatturazione.
- Conservare ricevute e comunicazioni inviate al gestore.
- Segnalare subito eventuali perdite occulte.



GESTORE

- Emettere le bollette entro 45 giorni.
- Garantire almeno una modalità gratuita di pagamento.
- Motivare chiaramente eventuali rettifiche o rigetti.
- Rimborsare importi non dovuti entro i termini previsti.
- Applicare correttamente rateizzazioni e conguagli.
- Ridurre al minimo l'uso di consumi stimati.

4.5.2. Morosità

IN BREVE – MOROSITÀ			
IN CASO DI MANCATO PAGAMENTO ◆ Ricezione di un sollecito ◆ Successiva messa in mora	**TEMPI** ◆ Almeno 40 giorni per pagare a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento	**COSA È POSSIBILE FARE** ◆ Pagare l'intero importo; ◆ Rateizzare; ◆ Presentare un reclamo.	**NON SOSPENDIBILI** ◆ Utenti con bonus; ◆ Servizi essenziali.
SUGGERIMENTO: CONTATTARE TEMPESTIVAMENTE IL GESTORE.			

Principi generali

La gestione della morosità deve rispettare i principi di:
- uguaglianza;
- parità di trattamento;
- trasparenza;
- non discriminazione;
- reciprocità degli obblighi contrattuali.

Il Gestore deve indicare chiaramente in bolletta:
- la regolarità dei pagamenti;
- eventuali bollette insolute.

Prima di limitare o sospendere il servizio, il Gestore deve seguire precise procedure e tempistiche obbligatorie.

Utenti non disalimentabili

Sono utenti ai quali NON può essere sospesa o disattivata la fornitura.
Rientrano in questa categoria:
- Utenti domestici beneficiari del bonus sociale idrico;
- Utenze pubbliche essenziali, come:
  - ospedali;
  - case di cura;
  - strutture di emergenza;
  - carceri;
  - scuole;
  - strutture militari e di sicurezza;
  - antincendio;
  - altri servizi essenziali per salute e sicurezza pubblica.

Per gli utenti domestici beneficiari del bonus sociale idrico è possibile solo la limitazione del servizio, garantendo comunque il quantitativo minimo vitale d'acqua.

Sollecito bonario di pagamento

Il Gestore può inviare il primo sollecito bonario di pagamento mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata almeno 10 giorni dopo la scadenza della bolletta, salvo che l'utente abbia già richiesto la rateizzazione.

Il documento deve indicare:

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, 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 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 può comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è/sono stata/e pagata/e entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, oppure in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo la rateizzazione del pagamento.

Costituzione in mora

La procedura può iniziare solo:

- dopo il sollecito bonario;
- trascorsi almeno 25 giorni dalla scadenza della fattura.

La comunicazione deve essere inviata mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata e deve indicare:

- fatture insolute;
- importi dovuti;
- eventuali importi prescrivibili (oltre 2 anni);
- riferimento al sollecito già inviato;
- termine ultimo per pagare;
- data dalla quale potrà avvenire:
  - limitazione;
  - sospensione;
  - disattivazione;
  - possibilità di rateizzare;
  - modalità di pagamento;
  - modalità per comunicare il saldo;
  - eventuali indennizzi spettanti;
  - recapiti per contestazioni;
  - informazioni sul bonus sociale idrico.

Quando non può essere avviata la procedura di costituzione in mora

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata dal Gestore nei seguenti casi:
- prima dell'invio del sollecito bonario di pagamento previsto dalla normativa;
- prima che siano trascorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura;
- in presenza di un reclamo scritto dell'utente ancora senza risposta motivata da parte del Gestore, quando il reclamo riguarda:
  - la ricostruzione dei consumi per un malfunzionamento del misuratore accertato;
  - la fatturazione di importi anomali superiori a 50 euro (se il reclamo è stato presentato entro i termini previsti);
  - importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali non sia già maturata la prescrizione.

Inoltre, la procedura non può essere avviata per importi già pagati dall'utente entro i termini indicati o per somme contestate con un reclamo valido ancora in gestione.
Il Gestore deve quindi attendere la corretta conclusione delle verifiche e garantire all'utente la possibilità di regolarizzare la propria posizione prima dell'avvio delle azioni conseguenti.

Prescrizione dei consumi oltre 2 anni

Se la fattura emessa riguarda consumi più vecchi di 2 anni e il ritardo è imputabile al Gestore,
- il Gestore deve avvisare che tali importi potrebbero essere prescritti;
- deve spiegare come contestare la prescrizione;
- deve fornire modulo e recapiti utili.

Termine minimo per pagare dopo la mora

L'utente deve avere almeno 40 giorni solari dal ricevimento del sollecito bonario per regolarizzare la posizione.

Limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura

Il Gestore può intervenire solo se:
- la mora è stata regolarmente notificata;
- è stato utilizzato il deposito cauzionale;
- sono scaduti i termini di pagamento;
- non è stato pagato il debito;
- non è stata richiesta la rateizzazione.

Quando è vietata la disattivazione

La fornitura NON può essere sospesa/disattivata:
- se l'utente ha pagato e comunicato il pagamento;
- se ha richiesto la rateizzazione nei termini;
- per debiti relativi a servizi diversi dalla somministrazione del Servizio Idrico Integrato;
- nei giorni festivi;
- il sabato;
- nei giorni prefestivi.

Utenze condominiali

Per i condomini:
- il Gestore non può sospendere il servizio se viene pagato almeno il 50% del debito entro i termini;
- il saldo residuo deve però essere pagato entro 6 mesi.

È favorita l'installazione di contatori singoli per consentire interventi selettivi senza penalizzare tutti i condomini.

Ripristino della fornitura

Dopo il pagamento:
- l'utente deve comunicare l'avvenuto pagamento;
- il Gestore deve riattivare/ripristinare il servizio.

Indennizzi automatici

L'INDENNIZZO PARI A € 30	L'INDENNIZZO PARI A € 10
Spetta se: ◆ viene sospesa/disattivata una utenza non disalimentabile; ◆ la disattivazione avviene illegittimamente; ◆ manca la comunicazione di mora; ◆ il pagamento era stato già comunicato.	Spetta se: ◆ la sospensione avviene in anticipo rispetto alle temopistiche stabilite dalla normativa; ◆ è stata richiesta la rateizzazione; ◆ non è stato trasmesso il sollecito bonario.

Interessi di mora e dilazione

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

Obblighi di trasparenza del Gestore

Il Gestore deve pubblicare sul proprio sito:
- procedure di mora;
- tempistiche;
- modalità di sospensione;
- indennizzi automatici previsti.

Indicazioni operative principali da seguire

PER L'UTENTE

- Controllare sempre eventuali insoluti in bolletta;
- Non ignorare il sollecito bonario.
- Richiedere subito la rateizzazione se necessaria;
- Conservare prove di pagamento;
- Comunicare immediatamente l'avvenuto saldo;
- Presentare reclamo in caso di consumi anomali o errori;
- Verificare eventuali importi prescritti oltre 2 anni.

PER IL GESTORE

- Rispettare rigorosamente le tempistiche;
- Inviare sollecito e mora con modalità corrette;
- Garantire diritto alla rateizzazione;
- Non sospendere utenze non disalimentabili;
- Assicurare il minimo vitale agli utenti limitati;
- Riconoscere automaticamente gli indennizzi dovuti;
- Garantire piena trasparenza nelle comunicazioni.
- Applicazione interessi di mora e dilazione

4.6. Bonus sociale idrico

IN BREVE – BONUS IDRICO

COME OTTENERLO	BENEFICIO	A CHI SPETTA	DURATA
◆ presentare DSU (ISEE) ◆ automatico se già fruitore di un altro bonus	◆ Sconto in bolletta	◆ Famiglie con requisiti ISEE	◆ 12 mesi

SUGGERIMENTO: PROVVEDERE ALL'AGGIORNAMENTO DELL'ISEE OGNI ANNO.

Il Bonus Sociale Idrico è un'agevolazione economica prevista da ARERA che consente alle famiglie in condizioni di disagio economico e sociale di ottenere uno sconto ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. 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

Chi può ottenere il Bonus

Il bonus è riconosciuto automaticamente:

- agli utenti diretti che risultino in stato di disagio economico e titolari di un contratto di fornitura idrica che risponda ai 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";
  c) la fornitura idrica deve risultare attiva oppure sospesa per morosità.
- agli utenti indiretti che risultino in stato di disagio economico e per i quali risulti verificata la seguente condizione di ammissibilità:
  a) 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

COME OTTENERE IL BONUS

Il Bonus Sociale Idrico viene riconosciuto automaticamente. Per accedere all'agevolazione è sufficiente presentare annualmente la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per il rilascio dell'attestazione ISEE aggiornata.

UTENTI DIRETTI	UTENTI INDIRETTI
il bonus viene applicato direttamente in bolletta sotto forma di sconto sui corrispettivi relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.	il beneficio viene erogato tramite contributo dedicato secondo le modalità previste dal Gestore.

Requisiti della fornitura

Per il riconoscimento del bonus, la fornitura deve:
- essere ad uso domestico residente;
- risultare attiva oppure temporaneamente sospesa per morosità;
- essere intestata a un componente del nucleo familiare ISEE nel caso di utenza diretta.

Ogni nucleo familiare può beneficiare di un solo Bonus Sociale Idrico per ciascun anno di competenza.

Durata del beneficio

L'agevolazione ha durata di 12 mesi ed è rinnovata automaticamente qualora permangano i requisiti economici previsti dalla normativa vigente e venga presentata una nuova DSU aggiornata.
Eventuali variazioni del nucleo familiare, volture o cessazioni della fornitura vengono gestite secondo le disposizioni regolatorie vigenti, garantendo, nei casi previsti, la continuità del beneficio.

Importo del Bonus

L'importo del Bonus Sociale Idrico varia in base:
- al numero dei componenti del nucleo familiare;
- alle tariffe applicate dal Gestore per acquedotto, fognatura e depurazione.

Dove trovare maggiori informazioni

Per conoscere i requisiti aggiornati, le modalità di erogazione e le eventuali agevolazioni integrative è possibile consultare il sito di Padania Acque S.p.A. al seguente link https://www.padania-acque.it/bonus-sociale-idrico



5

Ascolto dell'utenza

5.1. Strumenti a disposizione degli utenti

Il rapporto tra Gestore e utenti non è unidirezionale: la partecipazione dell'utenza è considerata un elemento essenziale per il costante miglioramento del servizio. Per questo motivo sono previsti diversi strumenti attraverso i quali l'utente può comunicare con il Gestore.
Il Gestore garantisce la partecipazione attiva degli utenti attraverso:



Reclami scritti al fine di esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi (tempo massimo di risposta 30 giorni lavorativi)



Richieste scritte di informazioni 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 (tempo massimo di risposta 30 giorni lavorativi)



Segnalazioni guasti



Sportelli fisici e online



Call center



Procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie

5.2. Diritti e i doveri

Il sistema si basa su un equilibrio tra diritti e responsabilità.
L'utente ha diritto a un servizio continuo, accessibile e non discriminatorio, a ricevere informazioni chiare e a vedere tutelati i propri interessi anche in caso di disservizio.
Allo stesso tempo, è tenuto a utilizzare il servizio in modo corretto, a rispettare le condizioni contrattuali, a pagare quanto dovuto e a mantenere in buono stato gli impianti di propria competenza.

DIRITTI DELL'UTENTE

- accesso al servizio senza discriminazioni;
- informazione chiara e trasparente;
- continuità del servizio;
- tutela in caso di disservizi;
- accesso ai bonus sociali.

DOVERI DELL'UTENTE

- utilizzo corretto del servizio;
- pagamento delle bollette;
- comunicazione autoletture;
- manutenzione impianti privati.

SOSTENIBILITÀ E VICINANZA AI CITTADINI
Iniziative per un servizio idrico più equo e consapevole

L'Ufficio d'Ambito e Padania Acque S.p.A. lavorano per garantire un accesso sostenibile alla risorsa idrica, con iniziative dedicate alle famiglie e al territorio.

TARIFFE PIÙ ATTENTE ALLE FAMIGLIE

La tariffa domestica residente tiene conto del numero dei componenti del nucleo familiare, con scaglioni di consumo ampliati per garantire maggiore equità.

FONDAZIONE BANCA DELL'ACQUA ETS

Progetti di sostegno rivolti a persone che si trovano momentaneamente in una situazione di morosità incolpevole.

BONUS IDRICO

Per le famiglie che rispettano i requisiti previsti è garantita una quota gratuita di acqua:
18,25 m^3 annui per ogni componente familiare (circa 50 litri al giorno per persona).

CASE DELL'ACQUA

Presenti nei Comuni dell'Ambito per promuovere l'utilizzo dell'acqua pubblica, ridurre la plastica e favorire scelte più sostenibili.

AGEVOLAZIONI PER STRUTTURE E COMUNITÀ

Tariffe dedicate alle Case di Riposo, con criteri adeguati al numero degli ospiti.

INFORMAZIONE E CONSUMO RESPONSABILE

Campagne e iniziative pubbliche per accompagnare i cittadini verso un uso consapevole della risorsa e valorizzare la qualità dell'acqua del rubinetto.

Tabella 1
Contatti telefonici, e-mail, sito internet Padania Acque s.p.a.

SITO INTERNET
www.padania-acque.it.

INDIRIZZO PEC
padania_acque@legalmail.it

RECAPITI TELEFONICI
Centralino **0372 - 4791** Numero verde generico **800 710 711** Numero verde per il servizio di autolettura **800 825 146** Numero verde per il servizio di pronto intervento **800 092 645**

INDIRIZZI MAIL
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

TELEFAX
0372 - 479239

Tabella 2
Indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli di qualità contrattuale

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD ARERA	INDENNIZZO
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	in base ai consumi	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lavorativi	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni lavorativi	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni lavorativi	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	30 euro



Padania Acque S.p.A.
https://www.padania-acque.it/

Ufficio d'Ambito della Provincia di Cremona
https://www.atocremona.it/