

CARTA DEI SERVIZI IDRICI DELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA PROVINCIA DI MANTOVA

AGGIORNAMENTO 2023



1. Premesse	3
1.1 La Carta del Servizio Idrico Integrato di AQA Srl	3
1.2 Riferimenti legislativi	3
1.3 Principi Fondamentali	5
2. Il Gestore	7
2.1 Presentazione del Gestore	7
2.2 Il territorio servito	8
3. Servizi forniti e informazioni all'utente	8
3.1 Aspetti generali	8
3.2 Relazioni con il pubblico	8
3.3 Servizio controllo acque	9
3.4 Servizio di telecontrollo	11
3.5 Servizi di teleallarme	11
3.6 Servizio di ricerca perdite	12
3.7 Servizio Sit	12
3.8 Verifica misuratori	12
3.9 Verifica livelli di pressione	13
3.10 Servizio di Pronto Intervento	14
4. Impegni, standard di qualità e modalità di verifica	15
4.1 Dichiarazione di impegno del Gestore	15
4.2 Modalità di esecuzione della gestione	15
4.3 Piano di gestione delle interruzioni dei servizi	16
4.4 Livelli minimi di servizio	16
4.5 Standard di Qualità	16
4.6 Informazioni utili all'Utente	17
5. Rapporto contrattuale	17
5.1 Avvio del rapporto contrattuale	17
5.2 Opere di acquedotto – preventivi	17
5.3 Esecuzione allacciamento idrico nuova utenza	19
5.4 Opere di fognatura – preventivi	19
5.5 Esecuzione allacciamento fognario nuova utenza	20
5.6 Attivazione della fornitura	20
5.7 Riattivazione della fornitura in seguito a morosità	21
5.8 Cessazione della fornitura	22
5.9 Tempo e modalità di riattivazione della fornitura	22
5.10 Voltura	23
6. Gestione del rapporto contrattuale	25
6.1 Rilevazione dei consumi	25
6.2 Ricostruzione dei consumi	27
6.3 Fatturazione e modalità di pagamento	27



6.4 Applicazione delle tariffe	29
6.5 Rettifiche di fatturazione	29
6.6 Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali in casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni	31
6.7 Bonus sociale idrico	32
6.8 Perdite occulte	33
6.9 Deposito cauzionale	34
6.10 Casi di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs 152/06	34
7. Morosità	35
7.1 Sollecito bonario di pagamento	35
7.2 Procedura per la costituzione in mora	36
7.3 Modalità di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora	38
7.4 Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento	39
7.5 Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile	39
7.6 Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile	41
7.7 Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità	41
7.8 Indennizzi	42
8. Lavori tecnici	42
8.1 Preventivazione degli interventi	42
8.2 Esecuzione degli interventi	42
9. Accessibilità al servizio	43
9.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	43
9.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica	44
9.3 Sportello on-line	45
9.4 Facilitazioni per alcune categorie di Clienti	45
9.5 Rispetto degli appuntamenti concordati	45
9.6 Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente	46
10. Continuità del servizio	47
10.2 Tempi di preavviso per interventi programmati	47
10.3 Durata delle sospensioni programmate	47
10.4 Crisi idrica per scarsità	48
11. Procedure di reclamo, modalità di rimborso	48
11.1 Risposta alle richieste scritte di informazioni	48
11.2 Procedure di reclamo	49
11.3 Valutazione del grado di soddisfazione	50
11.4 Indennizzi automatici	50
12. Procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti del Servizio Idrico Integrato	51
13. Validità	51



1. Premesse

1.1 La Carta del Servizio Idrico Integrato di AQA Srl

La Carta del Servizio Idrico integrato fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, e i relativi standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare relativamente:

- agli utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, per il servizio di acquedotto;
- agli utenti titolari di scarichi in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

La Carta del Servizio Idrico, il cui schema è approvato dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Mantova, riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione del cliente.

Le informazioni esposte rilevano i principi fondamentali da rispettare nella fornitura del servizio, le modalità di accesso al servizio stesso, e gli standard di qualità garantiti. La Carta è un aggiornamento di quella precedentemente adottata poiché recepisce le direttive contenute nella delibera 655/15/R/IDR e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (c.d. ARERA).

La Carta del Servizio è scaricabile dal sito internet del gestore www.aqamantova.it/ alla sezione clienti. Ogni aggiornamento della Carta del Servizio verrà pubblicato sul sito www.aqamantova.it.

La versione scaricabile dal sito web della Carta del Servizio deve intendersi la versione originale della stessa.

1.2 Riferimenti legislativi

Questo documento è stato predisposto nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.;
- Legge 5 gennaio 1994, n. 36, di riforma e riordino del settore risorse idriche;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte dei servizi pubblici";
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 04 marzo 1996, in attuazione dell'art.4 della L. n. 36/94, con cui si disciplina le direttive generali e di settore, le metodologie per la programmazione razionale dell'uso delle risorse, i criteri e gli indirizzi per i trasferimenti di acqua per il consumo umano, l'aggiornamento del PRGA (piano regolatore generale



- acquedotti), direttive e parametri per l'individuazione delle aree a rischio di crisi idrica, i criteri per la gestione del Servizio Idrico Integrato, i livelli minimi che devono garantirsi nell'ATO (ambito territoriale ottimale), nonché i criteri e gli indirizzi per la gestione e conduzione delle risorse per usi diversi da quello potabile;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato”;
 - Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e s.m.i. recepito dal Decreto Legislativo n. 101/2018 del 10/08/2018;
 - L.R. n° 26, 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 03 aprile 2006, n.152 “Norme in materia ambientale” che nella Parte Terza riporta “Norme in materia di difesa del suolo e lotta alla desertificazione, di tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche”;
 - Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 568/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 “Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato” e s.m.i.;
 - Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico 655/15/R/IDR del 23 Dicembre 2015 “Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” e s.m.i.;
 - Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico 218/2016/R/IDR “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)”;
 - 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 degli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale ed europea”;
 - Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 “Testo Integrato Corrispettivi dei Servizi Idrici (TICSI)”;
 - Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) 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)”;
 - Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 “Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei servizi che lo compongono (RQTI)”;
 - Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) 55/2018/E/IDR modificato dalla Delibera 142/2019/E/IDR “Approvazione della disciplina transitoria per l'estensione al Settore Idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori dell'Energia Elettrica e del Gas regolati dall'Autorità (TICO)”;
 - Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) 311/19/R/IDR del 16 luglio 2019 “Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato – REMSI” e s.m.i.;
 - Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) 547/19/R/IDR del 17 dicembre 2019 “Integrazione della 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”.

- Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) 63/21/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”;
- Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) 301/21/E/com del 13 luglio 2021 “Ampliamento del novero dei gestori del settore idrico obbligati alla partecipazione al servizio di conciliazione dell’Autorità e rettifica di errore materiale nella Deliberazione dell’Autorità 537/2020/E/TLR”.
- Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) 609/21/R/IDR del 21 dicembre 2021 “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSI)”.

1.3 Principi Fondamentali

UGUAGLIANZA e IMPARZIALITA’

I servizi erogati dal Gestore sono finalizzati al soddisfacimento di bisogni essenziali degli Utenti. Tali servizi pertanto sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Il Gestore si impegna a:

- garantire parità di trattamento a tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza (compresi i cittadini residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà);
- gestire con particolare attenzione, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto individuale, i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Il Gestore nei comportamenti verso gli Utenti, si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

CONTINUITA’

È impegno del Gestore garantire un servizio continuo e regolare. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti e alla qualità dell’erogazione del servizio, cause di forza maggiore. In ogni caso, il gestore adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato ai Clienti, attivando eventualmente servizi sostitutivi di emergenza.

PARTECIPAZIONE

L’utente ha diritto di richiedere e ottenere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami, può verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e



collaborare con il gestore per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, viene garantita la riconoscibilità del personale e individuato il responsabile delle strutture; chi opera a contatto con il pubblico è facilmente individuabile grazie al tesserino di riconoscimento, mentre nei contatti telefonici i dipendenti devono declinare le proprie generalità.

CORTESIA

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente fornendo ai dipendenti opportuna formazione e adeguate istruzioni.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo perseguito dal Gestore che adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio, sia verbale sia scritto, utilizzato nei rapporti con l'utente, facilitando l'accesso ai servizi e alle informazioni anche ai cittadini stranieri.

QUALITA' E TUTELA DELL'AMBIENTE

Il Gestore nello svolgimento del servizio e delle proprie attività garantisce la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute, della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori.

Le certificazioni aziendali sono sotto riportate:

Certificato di gestione per la qualità ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti/servizi: Gestione del servizio del ciclo idrico integrato: captazione, trattamento e distribuzione di acque potabili, collettamento e trattamento di acque reflue, Servizi di analisi chimico-biologiche con assistenza e supporto all'interpretazione delle risultanze analitiche. Primo rilascio 14/01/2003.

Certificato del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2015 per i seguenti prodotti /servizi: Gestione del servizio del ciclo idrico integrato: captazione, trattamento e distribuzione di acque potabili, collettamento e trattamento di acque reflue, Servizi di analisi chimico-biologiche con assistenza e supporto all'interpretazione delle risultanze analitiche. Primo rilascio 30/01/2018.

Certificato di accreditamento del laboratorio aziendale UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 prima emissione 07/05/2008.

PRIVACY

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e s.m.i., recepito dal D. Lgs. 101/2018 del 10/08/2018.



L'informativa Privacy clienti è consultabile dal sito www.aqamantova.it/privacy.

TRASPARENZA E LEGALITÀ

Le attività del Gestore sono costantemente improntate all'esigenza di garantire trasparenza, responsabilità e partecipazione per cittadini e amministrazioni locali.

Il Gestore adotta un modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/01 e garantisce l'accesso alle informazioni richieste dalla normativa per le aziende pubbliche, rendendole disponibili sul proprio sito internet nella sezione "Trasparenza".

SOSTENIBILITÀ E CORRETTO UTILIZZO DELLA RISORSA IDRICA A GARANZIA DELLA SUA QUALITÀ

L'acqua costituisce una risorsa pubblica utile per l'intera collettività che va tutelata secondo criteri di solidarietà, nel rispetto dei diritti delle generazioni future.

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo, applicando tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo alle emissioni in atmosfera, al rumore e all'impatto sul regime delle acque.

Il Gestore si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge.

Il Gestore porta avanti campagne di sensibilizzazione verso i clienti per promuovere comportamenti che evitino sprechi della risorsa idrica, dando sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari non alterando la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

2. Il Gestore

2.1 Presentazione del Gestore

AqA, nata dalla fusione di Tea Acque e AqA Mantova, gestisce il servizio idrico servendo oltre 300mila abitanti di 39 comuni mantovani. La sostenibilità idrica è il nostro obiettivo, ci impegniamo a ridurre al minimo i prelievi da falda, poniamo la massima cura nel tenere efficienti le reti di distribuzione e fognarie, riconsegniamo all'ambiente, dopo la depurazione, un'acqua pulita, naturalmente.

Le nostre attività quotidiane sono: prelievo, potabilizzazione, distribuzione, raccolta acque reflue, depurazione biologica, controllo di sicurezza, pronto intervento: tutto il ciclo idrico in un sistema integrato e coordinato. Ogni giorno ti garantiamo bontà e sicurezza della risorsa, investiamo nello sviluppo di reti e impianti e in innovazione tecnologica.

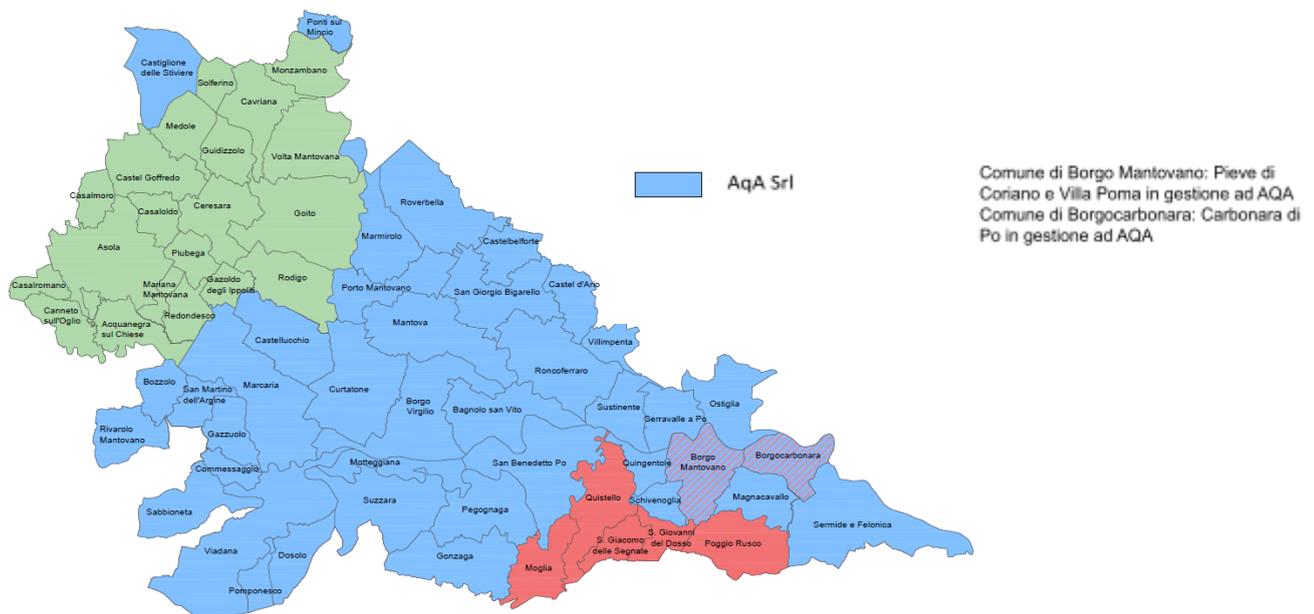
Il nostro laboratorio (accreditato ACCREDIA) verifica ogni fase del processo, per offrirti il miglior servizio possibile.



2.2 Il territorio servito

Lavoriamo in 40 comuni della provincia di Mantova e forniamo il servizio a 300.000 abitanti: ci occupiamo di garantire l'erogazione di acqua potabile e di allontanare le acque reflue, tramite le fognature, per la loro depurazione e successiva restituzione all'ambiente.

Gestiamo n. 69 pozzi e n. 15 potabilizzatori per portare acqua potabile alle case dei residenti tramite 1770 Km di rete di acquedotto, inoltre trattiamo le acque reflue urbane in 75 depuratori per restituire acqua pulita all'ambiente.



3. Servizi forniti e informazioni all'utente

3.1 Aspetti generali

Il Gestore, in un'ottica di trasparenza e miglioramento dei rapporti con l'utenza, fornisce agli utenti le informazioni necessarie circa le modalità di prestazione dei servizi. Le comunicazioni rivolte al singolo utente verranno effettuate all'indirizzo indicato in contratto, quelle dirette alla totalità degli utenti verranno effettuate tramite stampa, mezzi di comunicazione di massa o riportate sulle bollette.

3.2 Relazioni con il pubblico

Il Gestore fornisce notizie relative ai servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi da parte



dei clienti (documenti necessari per l'espletamento delle diverse pratiche, tariffe in vigore, tipologie), e in particolare:

- a) fornisce informazioni sui contratti in vigore, sui consumi fatturati e sulle modalità di accesso agli atti, in conformità alle norme vigenti;
- b) informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti;
- c) informa sul meccanismo di composizione e variazione delle tariffe nonché di ogni variazione delle medesime e degli elementi che le hanno determinate;
- d) rende note, nei locali accessibili ai clienti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- e) predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire ai clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- f) predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- g) assicura un servizio di informazioni relative all'Acquedotto.

Sono resi disponibili, presso gli sportelli agli uffici commerciali, opuscoli concernenti i servizi erogati e contenenti consigli e suggerimenti.

3.3 Servizio controllo acque

Il Servizio Acquedotto in particolare assicura gli utenti della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge, fornisce, a richiesta, i dati analitici dei principali parametri relativi all'acqua distribuita nelle diverse zone dell'ambito.

Per la salvaguardia e tutela dell'ambiente, nonché per garantire la sicurezza dell'Utente, il Gestore dispone di un laboratorio di analisi chimiche e microbiologiche interno e/o esterno certificato ed esegue le attività di seguito descritte:

- Attività di controllo dell'acqua potabile secondo un piano condiviso con ATS locale. Tali controlli prendono in considerazione molti parametri chimici e microbiologici (vedi tabella sotto riportata) sui punti più significativi della filiera quali pozzi, impianti di trattamento, serbatoi e vasche di accumulo e punti di rete ai sensi del D.Lgs. 31/2001 e s.m.i.;

PARAMETRO	CONCENTRAZIONE
Enterococchi	UFC/100 ml
E. Coli	UFC/100 ml



PARAMETRO	CONCENTRAZIONE
Arsenico	ug/l
Cadmio	ug/l
Cromo totale	ug/l
Cromo esavalente (D.Lgs. 14/11/2016)	ug/l
Nitrati	mg/l
Piombo	ug/l
Nitriti	mg/l
Antiparassitari totali	ug/l
Tetracloroetilene	ug/l
Tricloroetilene	ug/l
Dicloroetano	ug/l
Ammonio	mg/l
Cloruri	mg/l
Colore	-
Conducibilità elettrica	uS/cm
pH nelle acque	unità pH
Ferro spetttr.	ug/l
Manganese spetttr.	ug/l
Odore	-
Ossidabilità	mg/l O ₂
Solfati	mg/l
Sapore	-
Carica batterica totale 22°C	UFC/ml
Coliformi totali	UFC/100 ml
Torbidità	NTU
Durezza totale	°F



PARAMETRO	CONCENTRAZIONE
Residuo fisso	mg/l
Epicloridrina	ug/l
Cloruro di Vinile	ug/l

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua che devono essere aggiornate almeno con cadenza semestrale secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

- Controllo della qualità degli affluenti e reflui nelle diverse sezioni impiantistiche degli impianti di depurazione, svolti secondo le modalità previste nei singoli atti autorizzativi degli impianti (metodologie e frequenze richieste da ARPA e Provincia di Mantova) e conformi alle disposizioni legislative vigenti.
- Attività di controllo della qualità degli scarichi industriali nella fognatura pubblica all'interno del Programma dei Controlli degli scarichi industriali in pubblica fognatura ai sensi del D.g.r. 795/2011.

3.4 Servizio di telecontrollo

Il sistema di telecontrollo ha lo scopo, applicando le nuove tecnologie, di gestire con efficienza ed efficacia un sistema idrico con professionalità ed eliminando il più possibile gli sprechi. La mancanza delle necessarie informazioni dalle fonti di approvvigionamento, vasche, impianto potabilizzazione, reti di adduzione e distribuzione, sollevamenti, reti di fognatura, impianti di depurazione, in tempo reale comporta sovente disfunzioni che ricadono sull'utenza con maggiore impatto ambientale e costi di gestione.

Lo scopo di un monitoraggio in continuo è di creare un sistema informativo, con idonei programmi operativi ed applicativi che gestiscono informazioni e rilevano i dati di funzionamento degli impianti; il tutto visto nella logica di un telecontrollo e telecomando calibrato del singolo impianto.

3.5 Servizi di teleallarme

Per garantire un sufficiente grado di automazione degli impianti, tra i compiti del Gestore vi è quello di controllo degli allarmi (tramite la linea telefonica, i messaggi al centro di controllo nel caso d'identificazione d'allarme e di guasto) e telesorveglianza.



3.6 Servizio di ricerca perdite

Nell'ambito di una manutenzione preventiva e di mantenimento, sono effettuate ricerche delle perdite di acqua lungo le condotte della rete di distribuzione al fine del loro progressivo contenimento ed eliminazione.

3.7 Servizio Sit

L'erogatore del servizio, nell'ottica di una corretta gestione integrata del servizio idrico e per ottimizzarne la gestione sia dal punto di vista operativo che da quello economico e commerciale, ha provveduto ad attivare il Sistema Informativo Territoriale (SIT), strumenti indispensabili per una corretta ed efficiente gestione del territorio.

3.8 Verifica misuratori

L'utente può richiedere per iscritto al Gestore la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del gestore stesso.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente per mezzo di risposta scritta. Riscontrato il difetto, le spese delle prove saranno a carico del Gestore e l'eccedenza del consumo contabilizzata verrà detratta in base alle indicazioni del nuovo contatore riferita ad un periodo non superiore ad un anno, tenendo conto delle eventuali modifiche giustificate dei consumi stessi. Se invece la verifica comprovasse la precisione dell'apparecchio entro i limiti di tolleranza caratteristici della metodologia adottata per la verifica, tutte le spese delle prove saranno a carico del cliente. Tali costi vanno esplicitati in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

La verifica viene effettuata in loco o presso un laboratorio esterno qualificato.

L'Utente può richiedere di essere presente alla prova.

Livelli di standard previsti:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di	10 giorni lavorativi	30 €



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
	intervento sul misuratore da parte del Gestore		
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 giorni lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 giorni lavorativi	30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	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	10 giorni lavorativi	30 €

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.

3.9 Verifica livelli di pressione

L'Utente può richiedere per iscritto al Servizio Acquedotto la verifica del livello di pressione [atm] della rete nei pressi del punto di consegna (misuratore). Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma (così come esplicitato al punto 4.4), il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Tale verifica, verrà effettuata entro 10 giorni lavorativi a partire dalla richiesta del cliente:



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore	10 giorni lavorativi	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito. 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	10 giorni lavorativi	30 €

3.10 Servizio di Pronto Intervento

L'Azienda garantisce la disponibilità di un servizio continuo di reperibilità e pronto intervento per tutti i giorni dell'anno e 24 ore su 24 al fine di assicurare un pronto intervento in casi di guasti o situazioni critiche.

L'accesso a tale servizio è per mezzo di numero verde dedicato gratuito sia da rete fissa sia da rete mobile. Gli operatori di pronto intervento procederanno alla classificazione della segnalazione in base a quanto riportato all'interno della delibera 655/2015/R/IDR, ossia saranno trattati come casi di pronto intervento le seguenti tipologie di segnalazione:

- Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo
- Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita
- Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria
- Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti

Tali segnalazioni verranno trattate come segnalazioni di Pronto Intervento ed entro le 3 ore personale incaricato dal gestore dovrà arrivare sul posto della segnalazione, mentre le segnalazioni che esulano da quelle sopra riportate saranno gestite come segnalazioni di guasto e gestite entro 3 giorni lavorativi.

Livelli di standard previsti:



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	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	≤ 120 secondi	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	3 ore	

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.

4. Impegni, standard di qualità e modalità di verifica

4.1 Dichiarazione di impegno del Gestore

La presente Carta del servizio costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri utenti e come tale è elemento integrativo della proposta di contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati.

4.2 Modalità di esecuzione della gestione

Il Gestore si impegna ad eseguire la gestione con un'adeguata organizzazione per far fronte alle esigenze del sistema nel suo complesso e, in particolare, garantendo il controllo continuo delle opere e degli impianti, 24 ore su 24 per l'intero anno.

Il Gestore assicura la messa in atto di tutti gli interventi che fanno parte della buona prassi operativa, per assicurare che il sistema abbia un funzionamento di regime regolare, in modo da ottenere i previsti risultati di soddisfazione dell'utenza e di qualità dell'acqua erogata e scaricata.



4.3 Piano di gestione delle interruzioni dei servizi

Il Gestore si impegna a predisporre piani di emergenza per la gestione delle situazioni di crisi idrica da scarsità e qualità. Nell'immediato, ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore potrà erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione all'utenza ed alle autorità competenti, salvo in ogni caso il rilascio del nullaosta delle ASL locali.

4.4 Livelli minimi di servizio

Il Gestore si impegna, in conformità a quanto stabilito dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art.4, comma 1, lettera g), della legge n°36 del 1994, (Documento per la consultazione 562/2017/R/IDR) ad assicurare per i consumi domestici:

- una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna di 150 l/giorno per abitante, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui al punto successivo;
- un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Sono ammesse deroghe in casi particolari nei quali il Gestore nel contratto di fornitura dovrà dichiarare la quota minima piezometria che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 60 m, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza.
- per usi civili non domestici vale quanto stabilito nel contratto di utenza.

4.5 Standard di Qualità

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

Gli standard si suddividono in:

- Standard generale – ossia il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali.
- Standard specifico – ossia il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale.

Gli standard rimangono prefissati fino all'approvazione di nuovi standard migliorativi ridefinibili in base ad indagini periodiche condotte sui livelli di soddisfazione dell'utenza, su nuove esigenze emergenti, su possibili miglioramenti dei processi aziendali. Entro il 30 giugno di ogni anno il



Gestore, tramite allegati in bolletta, è tenuto a comunicare ad ogni Utente finale il grado di rispetto degli standard sia specifici che generali e gli indennizzi automatici (se previsti), con riferimento all'anno precedente.

4.6 Informazioni utili all’Utente

Il Gestore garantisce la costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessare gli Utenti. Vengono adottati, in particolare, i seguenti strumenti:

- all’atto della stipula del contratto viene consegnato il documento “Condizioni generali di fornitura” e l’informativa privacy. Tali documenti sono comunque sempre a disposizione presso gli sportelli della società aperti al pubblico;
- mediante appositi spazi sulle bollette, o con la pubblicazione di opuscoli, si segnalano iniziative in merito a sicurezza, tariffe, modalità di utilizzo dei servizi, ecc.;
- mediante la diffusione di avvisi, o tramite altri strumenti di informazione appropriati, vengono comunicate eventuali interruzioni del servizio; qualora l’interruzione coinvolga una vasta area, attraverso i mass-media vengono comunicate modalità di sospensione dell’erogazione, modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

5. Rapporto contrattuale

5.1 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti negli articoli successivi riguardano la durata delle attività che caratterizzano l’avvio o la modifica del rapporto contrattuale con l’Utente.

5.2 Opere di acquedotto – preventivi

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti devono pervenire agli appositi uffici aziendali tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico. A fronte della richiesta il Gestore elabora, sulla base del prezzario vigente, un preventivo, basandosi sulle informazioni fornite dall’Utente stesso e su quelle raccolte nel corso del sopralluogo.

Livelli di standard previsti:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di preventivazione per	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore,	10 giorni lavorativi	30 €



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
allaccio idrico senza sopralluogo	della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente		
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	c.s.	20 giorni lavorativi	30 €

Il preventivo deve contenere l'indicazione del corrispettivo e della documentazione che in caso di accettazione, il richiedente deve presentare. L'accettazione del preventivo avviene con la presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento.

L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi e deve contenere le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione, di cui all'articolo 75, comma 75.3, lettera a) della delibera ARERA 655/2015/R/IDR e s.m.i.;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- c) la sotto-tipologia di uso;
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) il codice utente qualora il richiedente sia contrattualizzato;
- f) i dati identificativi del punto di consegna, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- g) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- h) la data di invio del preventivo al richiedente;
- i) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se prevista, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- j) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- k) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- l) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, 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;
- m) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;



- n) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- o) la durata di validità del preventivo;
- p) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

5.3 Esecuzione allacciamento idrico nuova utenza

A seguito dell'accettazione del preventivo, da parte dell'utente, il Gestore procede alle richieste di eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori nel caso i lavori edili siano in capo ad AqA, in caso siano in capo all'Utente la richiesta è a suo carico.

A decorrere dalla data di accettazione del preventivo, i lavori necessari per attivare la fornitura, dovranno rispettare il seguente standard:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale 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.	15 giorni lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	c.s.	≤30 giorni lavorativi	

Il 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.

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

5.4 Opere di fognatura – preventivi

Le richieste di nuovi allacciamenti o di modifica di allacciamenti esistenti devono pervenire agli appositi uffici aziendali tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico. A fronte della richiesta il Gestore elabora, sulla base del prezzario



vigente, un preventivo, basandosi sulle informazioni fornite dall'Utente stesso e su quelle raccolte nel corso del sopralluogo.

I contenuti del preventivo e le modalità di accettazione sono le medesime degli allacci idrici.

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	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	10 giorni lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	c.s.	20 giorni lavorativi	30 €

5.5 Esecuzione allacciamento fognario nuova utenza

A seguito dell'accettazione del preventivo, da parte dell'utente, il Gestore procede alle richieste di eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori.

A decorrere dalla data di accettazione del preventivo, i lavori necessari per attivare la fornitura, dovranno rispettare il seguente standard:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	20 giorni lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	c.s.	≤30 giorni lavorativi	

Per la definizione di lavoro semplice e complesso si veda paragrafo 5.3.

5.6 Attivazione della fornitura

Quando siano già state realizzate le opere di allacciamento alla rete, il tempo di attivazione della



fornitura, misurato in giorni a partire dalla data della stipula del contratto, dovrà rispettare il seguente standard:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di attivazione fornitura	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	5 giorni lavorativi	30 €

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato. Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

5.7 Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il tempo massimo entro cui il Gestore provvede alla riattivazione della fornitura, nel caso di morosità, dalla data di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, è il seguente:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	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	2 giorni feriali	30 €

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



I costi di riapertura sono a carico dell'utente. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

5.8 Cessazione della fornitura

Il tempo massimo entro cui il Gestore provvede a disattivare la fornitura dell'acqua, misurato in giorni dal ricevimento della richiesta dell'utente dovrà rispettare il seguente standard:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di disattivazione fornitura	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	7 giorni lavorativi	30 €

La richiesta di disattivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato. 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 ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale. 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. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso tramite appuntamento con il Gestore.

5.9 Tempo e modalità di riattivazione della fornitura

La riattivazione consiste nel ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura. La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste al punto 5.6, al gestore rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo Utente finale.



Gli standard sono i seguenti:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Qualora la riattivazione ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.	5 giorni lavorativi	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	c.s.	10 giorni lavorativi	30 €

5.10 Voltura

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

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

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.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art.47 del D.P.R. 28



dicembre 2000, n.445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Voltura a titolo gratuito

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

Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale verrà eseguita la voltura:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore scaricabile dal sito internet, o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a) comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore pertanto provvede a:

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

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

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di esecuzione della voltura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale. Nel caso di riattivazione a seguito di disattivazione per morosità, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore	5 giorni lavorativi	30 €



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
	della documentazione attestante l'estraneità al debito ovvero della documentazione di avvenuto pagamento		

6. Gestione del rapporto contrattuale

6.1 Rilevazione dei consumi

La rilevazione dei consumi è svolta dal gestore secondo quanto disposto dalla deliberazione ARERA 218/2016/R/IDR e s.m.i. e dai criteri definiti nel Decreto Ministeriale n. 155/2013 per i controlli metrologici.

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 lettura l'anno distanziati almeno 150 giorni solari
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

- i. con riferimento alle utenze dotate di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi consecutivi falliti e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale;
- ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione. L'obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal Gestore.

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, 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; 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 7.2 lettera b) del TIMSII, 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.

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Il Gestore 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 sopra citati.

Gli obblighi di "ripasso" sopracitati, 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;
- c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali la probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del Gestore.

Il Gestore è tenuto a dare informazione preliminare, agli Utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi della 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 tele letti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informare preliminarmente si intende automaticamente assolto.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di lettura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente la disponibilità di tali dati. Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le seguenti tre modalità: sms, telefonata sia da rete fissa che da cellulare al numero verde gratuito 800668877 (attivo 24 ore su 24), inviando la cartolina preaffrancata che gli operatori lasciano nella cassetta della posta dell'utente in occasione del secondo passaggio, caricando la lettura direttamente sul portale Contea oppure recandosi direttamente allo sportello Tea più vicino. La possibilità di comunicare l'autolettura, inoltre, è disponibile anche presso gli Sportelli del Gestore.

Il Gestore fornisce immediato riscontro all'Utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, laddove le modalità utilizzate per tale



comunicazione siano integrate con i sistemi informatici del Gestore.

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 da altro contatto personale fornito dall'Utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione verrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

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 autolettura.

6.2 Ricostruzione dei consumi

In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del contatore malfunzionante.

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

6.3 Fatturazione e modalità di pagamento

La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera ARERA 586/2012/R/idr e s.m.i. e Protocollo di intesa approvato con Delibera della Giunta regionale n. 9/4573.

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

Nelle bollette vengono date le seguenti informazioni: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura contatori, meccanismo di composizione e variazione della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici.

L'emissione della bolletta è garantita entro un tempo non superiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione e comunque secondo i seguenti standard:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per l'emissione della fattura	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura	45 giorni solari	30 €



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
	e la data di emissione della fattura stessa		
Periodicità di fatturazione	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/anno: consumi < 100 mc; 3/anno: consumi 101 ÷ 1000 mc; 4/anno: consumi 1001 ÷ 3000 mc; 6/anno: consumi > 3000 mc	30 €
Termine per il pagamento della bolletta	a decorrere dalla data di emissione della stessa	20 giorni solari	-

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.

Il Gestore garantisce all'Utente modalità di pagamento il più possibile differenziate. Tali modalità sono chiaramente indicate in bolletta, nella quale sono specificate altresì le forme di pagamento che non prevedono oneri a carico dell'Utente. Le forme di pagamento minime previste sono:

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

Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il termine per richiedere la rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura. Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento (TUR) fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento del rateo.

In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia sopraccitata sia stata superata a causa di:

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;



- presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine previsto per le altre tipologie di fatture, in cui l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario di bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.

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

6.4 Applicazione delle tariffe

La determinazione della tariffa viene definita e approvata dalle competenti autorità e riscossa dal Gestore.

Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del Servizio Idrico Integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

Per i servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato e quindi eventualmente depurato, sono assunti pari al volume d'acqua prelevato dall'acquedotto (per domestici). Il consumo a fini tariffari è determinato in base alla misura rilevata da un apposito misuratore installato in corrispondenza del punto di consegna, fatto salvo indisponibilità dei dati per un determinato periodo temporale. In tal caso si applicano i criteri di cui al punto 6.2.

6.5 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto riconducibili a:

- errori amministrativi;
- letture errate;
- guasto del contatore;
- perdite occulte accertate;

Il gestore si impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente a fronte di verifiche e controlli.



Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente, il Gestore lo accredita con rimessa diretta o portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.

I tempi previsti sono i seguenti:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	60 giorni lavorativi	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni lavorativi	

Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta scritta.

Con riferimento alla richiesta scritta da parte dell'utente di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre ai riferimenti al numero di reclamo e all'ufficio del Gestore incaricato a fornire ulteriori chiarimenti, l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;



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

6.6 Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali in casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il Gestore darà adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il Gestore potrà, in alternativa:

- a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure;
- b) 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.

Il Gestore provvederà ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

- a) 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 alla sezione clienti - richiesta prescrizione breve del sito www.aqamantova.it
- b) l'ammontare degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni
- c) una sezione recante un format che l'utente finale potrà utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format è inoltre disponibile nel sito internet del Gestore www.aqamantova.it in modalità anche stampabile, e presso gli sportelli fisici presenti sul territorio consultabili al sito www.aqamantova.it sezione contatti - sportelli
- d) 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 i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'Utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

Gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedono 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.

È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni. In tal caso il Gestore fornirà puntuale informazione all'Utente finale, specificando l'ammontare degli importi per i consumi risalenti a più di due anni.

Con riferimento alle utenze condominiali, il Gestore invierà l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.



6.7 Bonus sociale idrico

Ai sensi dell'art. 3 comma 1 del d.P.C.M. 13/10/2016 è istituito il bonus sociale idrico per la fornitura di acqua e per la fornitura dei servizi di fognatura e depurazione agli utenti domestici residenti che risultino:

- a) in condizioni di disagio economico sociale;
- b) beneficiari del reddito di cittadinanza o della pensione di cittadinanza.

Per gli utenti diretti in stato di disagio economico, il bonus sociale idrico è riconosciuto a condizione che il contratto di fornitura idrica, con le modalità identificate dal gestore, 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 sottotipologia d'uso "uso domestico residente" di cui all'art. 2.1 del TICSI;
- c) la fornitura idrica deve risultare attiva ovvero sospesa per morosità ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 del REMSI

Per gli utenti indiretti in stato di disagio economico il bonus sociale idrico è riconosciuto a condizione che, sulla base delle informazioni fornite al gestore (cfr. art. 5 comma 5.4 Allegato C Deliberazione ARERA 63/2021/R/COM), il nucleo familiare ISEE di appartenenza risulti intestatario di POD attivo e domestico alla data di inizio del periodo di agevolazione del bonus sociale idrico.

Il Gestore idrico territorialmente competente riceve dal SII una comunicazione contenente le informazioni relative ai nuclei familiari ISEE agevolabili trasmessi dall'INPS nel mese precedente, che abbiano superato la verifica di unicità del bonus (viene cioè verificata l'assenza di un bonus sociale idrico per lo stesso anno di competenza per ciascuno dei codici fiscali appartenenti ai nuclei familiari ISEE agevolabili).

La comunicazione sopraccitata contiene almeno le seguenti informazioni:

- a) codice pratica SII;
- b) codici fiscali dei componenti maggiorenni del nucleo familiare ISEE;
- c) anno di validità dell'attestazione ISEE;
- d) data inizio del periodo di agevolazione;
- e) data di fine del periodo di agevolazione;
- f) indirizzo della casa di abitazione del nucleo familiare ISEE;
- g) presenza o meno di un POD domestico attivo associato ad uno dei codici fiscali di cui alla precedente lettera b);
- h) nome e cognome del dichiarante la DSU.

Il bonus sociale è riconosciuto per dodici mesi. 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.

Qualora il Gestore del SII riceva dall'INPS 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 del SII fa decorrere il nuovo bonus sociale, in continuità, al termine del periodo di agevolazione del bonus in corso.

Qualora il Gestore del SII riceva dall'INPS un 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 sopra richiamate. Conseguentemente, la continuità nella corresponsione dell'agevolazione non potrà essere garantita.

Le condizioni per l'ammissione al bonus sociale idrico sono scaricabili dal sito web del Gestore www.aqamantova.it.

6.8 Perdite occulte

Il Gestore esplicita in sede di stipula del contratto e descrivere sul proprio sito istituzionale www.aqamantova.it – indicato in bolletta – i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte, e in particolare:

- la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;
- le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;
- il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite – laddove esistenti – nonché alle formule di rateizzazione o di sconto – con franchigia o meno – predisposte per il medesimo obiettivo.

In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte. 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. Vengono previsti almeno i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

- a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di ogni singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:

i. a seguito della dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dell'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di



riferimento;

ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva la franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;

d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste all'art. 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

6.9 Deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Il deposito cauzionale è:

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

Forme sostitutive del deposito cauzionale sono rappresentate da:

- domiciliazione bancaria e postale;

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

Il valore del deposito cauzionale applicato è pubblicato nel sito internet del Gestore.

6.10 Casi di applicazione dell'art. 156 del D.Lgs 152/06

Per i comuni di Acquanegra sul Chiese in cui il servizio di depurazione e fognatura è gestito da altro gestore rispetto a quello dell'acquedotto, le tempistiche per i passaggi di informazioni sono le seguenti:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per l'inoltro	Tempo intercorrente tra la data di	5 giorni	30 €



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	lavorativi	
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	5 giorni lavorativi	30 €
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	10 giorni lavorativi	

7. Morosità

7.1 Sollecito bonario di pagamento

In caso di ritardato pagamento delle bollette, 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 (nei casi specificati all'art. 42 Allegato A Deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR e s.m.i.) – un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata.

Tale sollecito bonario dovrà riportare almeno i seguenti contenuti:

- a) riferimenti delle fatture non pagate e 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:
 - i. 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;
 - ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, conto anche del periodo 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 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 la rateizzazione del pagamento ai sensi dell'art. 42 del RQSII.

7.2 Procedura per la costituzione in mora

La procedura di costituzione in mora potrà avvenire solo dopo aver inviato all'utente finale il sollecito bonario di pagamento.

La procedura di costituzione in mora non potrà essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Quanto sopra non è valido qualora:

- a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- b) il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'utente 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) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
 - i. 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;
 - ii. 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;
- 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. 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;
- ii. 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 finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:
 - i. è infondata in quanto la bolletta contestata è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo Gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, ferma restando la limitazione sopraccitata per importi inferiori o uguali a 50 euro;
 - ii. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale 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.

Il termine ultimo entro cui l'Utente è tenuto a saldare (salvo quanto disposto al successivo art. 7.3) i pagamenti pregressi insoluti non potrà 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.

In applicazione dell'art. 4.8 Allegato A Deliberazione ARERA 311/19/R/IDR e s.m.i., il Gestore potrà richiedere agli Utenti finali, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e i seguenti costi:

Utenti non disalimentabili

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

Utenti finali domestici residenti diversi dagli utenti non disalimentabili

in aggiunta ai precedenti:

- i costi per l'intervento di limitazione (ivi compresi quello del limitatore);
- i costi di sospensione/disattivazione della fornitura;
- i costi di ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute



DESCRIZIONE	€/INTERVENTO
Riduzione del flusso di acqua erogata a seguito di mancato pagamento di una o più bollette	50,00 €
Ripristino del normale flusso di acqua erogata a seguito di limitazione fornitura per morosità	50,00 €
Sospensione della fornitura a seguito di mancato pagamento di una o più bollette	50,00 €
Riattivazione della fornitura a seguito di sospensione della stessa per morosità	50,00 €
Oneri per invio sollecito bonario e costituzione in mora a mezzo pec	0,00 €
Oneri per invio sollecito bonario e costituzione in mora a mezzo raccomandata A/R	5,00 €

7.3 Modalità di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

Il Gestore garantirà 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. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore a 12 mesi dovrà essere manifestata per iscritto o in altro modo documentabile. L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione (che dovrà essere manifestata per iscritto o in altro modo documentabile), 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.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) Il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora (ai sensi dell'art. 42, comma 42.4 lettera b) del RQSII);
- b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto di eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità previste, il Gestore ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate dalla normativa e riportate nei successivi paragrafi, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.



7.4 Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

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, ed in particolare: inviare la ricevuta di pagamento al fax dedicato 0376/412498 oppure alla e-mail riattivazioni.aqa@teaspa.it. La comunicazione di avvenuto pagamento 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.

7.5 Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale non potrà in alcun caso interessare le utenze a "uso pubblico non disalimentabile" e le utenze "Uso domestico residente" beneficiarie di bonus sociale idrico e potrà essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità sopra descritte;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini indicati all'art. 7.2, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità indicate al precedente punto o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente art. 7.3;

In aggiunta a quanto sopra previsto, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti finali non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari 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 fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire 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 addvenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti:

- 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 di cui al precedente art. 7.2 per un periodo di 18 mesi:

- i. le spese di procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico del Gestore e ammesse al riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
 - ii. 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:
- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico dell'utente;
 - ii. il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle 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 la data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In caso di morosità delle utenze condominiali, il Gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
 - i. siano effettuati – entro la data di scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora – in un'unica soluzione;
 - ii. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) 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.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine di cui al precedente art. 2, 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 al precedente art. 7.3;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del S.I.I.;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione della fornitura, può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente art. 7.2, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora. 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.

7.6 Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, 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) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente art. 7.2;
- b) il Gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini di cui al precedente art. 7.2 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente art. 7.3.

In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente art. 7.2 entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine di cui al precedente art. 7.2 l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato la richiesta di rateizzazione;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del S.I.I.

7.7 Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità

Il Gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale secondo lo standard seguente:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	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	2 giorni feriali	30 €



7.8 Indennizzi

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30) nei casi indicati all'art. 10 della Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR (R.E.M.S.I.) e s.m.i. qui integralmente richiamati.

8. Lavori tecnici

8.1 Preventivazione degli interventi

Per gli interventi di qualsiasi natura legati a modifiche degli allacci sia idrici che fognari esistenti sono previste le seguenti tempistiche per la preventivazione:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	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.	10 giorni lavorativi	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	c.s.	20 giorni lavorativi	30 €

Le caratteristiche minime del preventivo e le modalità di richiesta sono le medesime esplicitate al punto 5.2. 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.

8.2 Esecuzione degli interventi

Gli interventi di modifica degli allacci idrici e fognari esistenti devono avvenire secondo le seguenti tempistiche:



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo di esecuzione di lavori semplici	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	10 giorni lavorativi	30 €
Tempo di esecuzione di lavori complessi	c.s.	≤30 giorni lavorativi	-

Le definizioni di lavori semplici e complessi richiamano quelli al punto 5.3. Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. In tal caso, il Gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

9. Accessibilità al servizio

9.1 Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

L'elenco degli sportelli e relativi orari di apertura e relative operazioni che è possibile effettuare presso di essi è disponibile al sito www.aqamantova.it alla sezione contatti.

Il Gestore garantisce il servizio a tutti gli utenti che si troveranno nei locali allo scadere dell'orario di apertura.

Il Gestore pubblica in bolletta e sul proprio sito internet, parimenti ai numeri utili di contatto, l'elenco, l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli. Eventuali variazioni degli orari verranno tempestivamente comunicate agli Utenti.

Il Gestore si rende disponibile a concordare con l'Utente appuntamenti personalizzati in orario di lavoro.

I tempi indicati di attesa sono i seguenti e devono intendersi per condizioni normali di servizio:

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	60 minuti	-



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	20 minuti	-

9.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica

Il Gestore garantisce agli Utenti un servizio telefonico (Servizio Clienti) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito anche da telefono mobile) è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet. Il personale di sportello telefonico è tenuto a identificarsi.

Il numero verde e gli orari di apertura degli sportelli sono riportati in bolletta e sul sito.

Le pratiche svolte per via telefonica sono:

ATTIVITA'	NOTE
Nuove attivazioni / Subentri / Volture	L'utente può richiedere informazioni in merito all'attivazione o alla voltura della fornitura e ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alla documentazione da preparare e fornire. Al momento della stipula del contratto dovrà recarsi presso lo sportello per la sottoscrizione del contratto stesso.
Disdette	L'utente può richiedere la disattivazione della fornitura; ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alla documentazione da preparare e presentare a sportello o chiedere direttamente la disdetta in linea con l'operatore di call center.
Informazioni	L'utente può richiedere informazioni in merito ad aspetti amministrativi e tecnici relativi al ciclo idrico integrato.
Richieste di preventivi	L'utente può far richiesta di preventivo per allacciamento e posa contatori. Sarà in seguito contattato da un tecnico per la raccolta delle informazioni tecniche necessarie o per fissare un eventuale sopralluogo.

I requisiti specifici per il servizio telefonico sono i seguenti:



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	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	> 90%
Livello del servizio telefonico (LS)	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	≥80%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	≤240 secondi

9.3 Sportello on-line

Il sito internet www.aquamantova.it consente all'Utente di ottenere sia le informazioni generali relative al servizio, sia quelle personalizzate mediante accesso all'area riservata; è inoltre possibile inoltrare specifiche richieste, presentare reclami, fornire l'autolettura.

Dal sito è possibile, inoltre, scaricare la Carta dei Servizi, il Regolamento, modulistica, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche quali richiesta di preventivi per lavori, allacciamenti idrici, richiesta di volture, riattivazioni, disdette, presentazione reclami e rettifiche di fatturazione.

9.4 Facilitazioni per alcune categorie di Clienti

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

9.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, secondo le seguenti modalità:



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	7 giorni lavorativi	-
Tempo massimo per l'appuntamento concordato per verifica del misuratore	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	10 giorni lavorativi	-
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	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	24 ore	-
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Tempo 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	3 ore	30 €

Lo standard relativo al tempo massimo per l'appuntamento concordato si applica anche agli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione, salvo esplicita richiesta dell'Utente finale. Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Il Gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

9.6 Riconoscibilità, presentabilità, comportamenti, modi e linguaggi del personale dipendente

Tutto il personale del Gestore è munito di apposito tesserino di riconoscimento sul quale sono riportate le generalità del dipendente. Il personale in servizio è tenuto ad esporre il proprio cartellino di identificazione e ad esibirlo in caso di richiesta dell'utente. Il personale del Gestore è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta.

Tutto il personale deve trattare gli Utenti con rispetto e cortesia ed agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.



10. Continuità del servizio

10.1 Continuità e servizio di emergenza

Il servizio viene effettuato con continuità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore assicura:

- la riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti;
- la riparazione entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- il controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento.

Il Gestore si impegna ad attivare un servizio sostitutivo idropotabile di emergenza quando i tempi di intervento si stimano superiori alle 48 ore. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale servizio si fa ricorso ad unità mobili di potabilizzazione e autobotti.

10.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

L'Azienda provvede ad avvisare tutti gli Utenti interessati alla sospensione del servizio per lavori di manutenzione programmata con almeno 48 ore di anticipo. Quanto sopra non si applica a manutenzioni conseguenti a guasto o comunque impreviste.

Le modalità di comunicazione utilizzate, separatamente o congiuntamente, possono essere:

- avvisi scritti ubicati lungo le vie interessate o presso i singoli edifici;
- comunicazioni porta a porta;
- diffusione per mezzo dei quotidiani e Tv locali.

10.3 Durata delle sospensioni programmate

Il Gestore si impegna a contenere la durata massima delle sospensioni programmate entro le 24 ore.

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Durata massima della singola sospensione programmata	Tempo misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura	24 ore	30 €



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
	per ciascun utente finale interessato		
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	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	48 ore	30 €
Tempo minimo di preavviso per gli interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Tempo misurato in ore, intercorrente dal momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	48 ore	30 €

10.4 Crisi idrica per scarsità

In caso di scarsità d'acqua, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali, l'erogatore del servizio informa i clienti, quando possibile con adeguato anticipo, e propone all'Autorità preposta le misure da adottare per limitare i disagi.

Come primo provvedimento potrà essere emanato un invito al risparmio idrico e potranno essere proibiti o limitati i consumi di acqua non essenziali, utilizzo di risorse destinate ad altri usi, limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete, turnazione delle utenze.

11. Procedure di reclamo, modalità di rimborso

11.1 Risposta alle richieste scritte di informazioni

Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni e ai reclami pervenuti per iscritto entro **30 giorni lavorativi** (per la ricezione fa fede la data del timbro dell'ufficio postale). Tutta la corrispondenza riporta l'indicazione del responsabile del procedimento ed il numero telefonico.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni lavorativi	30 €

11.2 Procedure di reclamo

Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta può essere denunciata al Gestore attraverso un reclamo scritto o di persona, presso gli sportelli aperti al pubblico, utilizzando l'apposito modulo. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che ha seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta, o form web disponibile sul sito internet, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore stesso, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio della risposta da parte del Gestore:

- a) nome e cognome;
- b) indirizzo di fornitura;
- c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Per tutti i casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo. Particolarmente utile che fra i dati forniti dall'utente risulti un recapito di telefonia mobile e/o un indirizzo di posta elettronica.

Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, che decorrono dalla data della ricevuta di ritorno o in alternativa dalla data di recepimento al protocollo aziendale, il Gestore riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO
Tempo per la risposta a reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni lavorativi	30 €



INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO

Tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare il riferimento al reclamo scritto ricevuto, l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti, la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati, la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi.

In relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, se opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

11.3 Valutazione del grado di soddisfazione

Il Gestore si avvale di diversi strumenti che consentono di valutare il grado di soddisfazione dei Clienti rispetto ai servizi resi e le loro eventuali aspettative; acquisisce secondo le modalità di volta in volta più opportune, i giudizi dell'utenza. A tale scopo può effettuare rilevazioni campionarie con adeguati strumenti che consentano di verificare con la maggiore rispondenza possibile l'effettivo grado di soddisfazione.

11.4 Indennizzi automatici

Nell'allegato 1 della presente Carta e sul sito internet, sono indicati gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, è prevista la corresponsione all'utente di un indennizzo automatico base. L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

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



L'indennizzo automatico sarà corrisposto all'utente con la 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.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta. Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b) nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- c) in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art.11.2 della presente Carta.

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

12. Procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti del Servizio Idrico Integrato

Con Deliberazione 55/2018/E/IDR modificata dalla Deliberazione 142/2019/R/IDR, dalla Deliberazione 301/2021/E/com del 13/07/2021 e dalla Deliberazione 233/23, è approvata la Disciplina per il settore idrico relativa alle procedure volontarie di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del SII e dei singoli servizi che lo compongono. Il link di accesso allo sportello di conciliazione è disponibile sul sito web del gestore www.aqamantova.it/clienti/come_fare_per.

13. Validità

La presente Carta dei Servizi ha validità a partire dal 01/09/2023.

Eventuali revisioni della "Carta dei Servizi" sono tempestivamente portate a conoscenza dei Clienti attraverso idonei strumenti informativi.

Allegati:

- Allegato 1: Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici
- Allegato 2: modulo di reclamo

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
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
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
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 ⁵⁹	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
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
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
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità ⁶⁰	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
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
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
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
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro

Allegato 1

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione di 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
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
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
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
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
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
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
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
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	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
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
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
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
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
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
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
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di	30 euro

Allegato 1

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			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, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	
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
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
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 <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
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 di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	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 ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
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
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

Recapiti per l'invio del reclamo

Il presente modulo può essere inoltrato a AqA tramite:

- servizio postale all'indirizzo AqA s.r.l. – via Taliercio, 3 – 46100 Mantova
- posta elettronica all'indirizzo clienti@teaspa.it;
- fax al numero 0376 412498;
- consegna agli sportelli di Tea S.p.a.

Dati identificativi della fornitura e del cliente finale

* campi obbligatori

Nome e Cognome / Ragione sociale*

Indirizzo di fornitura*

Servizio cui il reclamo si riferisce*

- servizio idrico integrato acquedotto fognatura depurazione

Recapito per l'invio della risposta*:

- Indirizzo di fornitura
- Altro indirizzo postale
- Indirizzo di posta elettronica

Se indicato, l'indirizzo di posta elettronica verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

Telefono

Breve descrizione dei fatti contestati

allegati

.....

.....

.....

Se vuole comunicare l'autolettura compili la parte sottostante

Desidero comunicare l'autolettura:

--	--	--	--	--	--	--	--

Se vuole richiedere la verifica del misuratore compili la parte sottostante

chiedo la verifica del misuratore

Matricola

Ubicazione

luogo e data

firma

La informiamo che i Suoi dati personali sono trattati da AqA in conformità alla disciplina privacy in vigore (regolamento UE 2016/679 e D.lgs 196/2003 e s.m.i.), come illustrato nell'informativa privacy clienti allegata al contratto di fornitura. Per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-21 del Regolamento UE potrà scrivere a privacy@teaspa.it. È stato nominato un Responsabile della protezione dei dati personali, contattabile al seguente indirizzo e-mail: rp@teaspa.it. L'informativa clienti completa è disponibile sul sito aqamantova.it nella sezione dedicata alla privacy.