AURI L.R. 11/2013
Autorità Umbra Rifiuti e Idrico

Allegato Sub "4"

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ValleUmbraServizi
l'ambiente in cima ai nostri pensieri

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Adottata dal Consiglio di Amministrazione in data 19 settembre 2025



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Revisionata e aggiornata in base alle deliberazioni ARERA n. 221/2020/R/idr del 16.06.2020, n. 63/2021/R/com del 23.01.2021, n. 301/2021/E/com del 13.07.2021, n. 609/2021/R/idr, n. 610/2021/R/idr del 21.12.2021, n. 651/2022 /R/com del 06.12.2022 e n. 13/2023/R/com del 24.01.2023.

Sommario

1. PREMESSA 4
1.1 Procedura di Revisione e Verifica 4
2. ASPETTI GENERALI 5
2.1 Il Soggetto Gestore 5
2.1.1 Accesso universale all'acqua 5
2.1.2 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento 5
2.1.3 Continuità del servizio 5
2.1.4 Partecipazione 5
2.1.5 Comportamento del personale 5
2.1.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 5
2.1.7 Condizioni principali del servizio erogato 6
2.1.8 Efficacia ed Efficienza del servizio 6
2.1.9 Sostenibilità uso risorsa idrica 6
2.1.10 Svolgimento delle pratiche 6
3. DEFINIZIONI 7
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 9
4.1 Avvio del rapporto contrattuale 10
4.1.1 Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura (STANDARD 1 - 4) 10
4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura (STANDARD 5 - 8) 11
4.1.3 Tempo di attivazione o riattivazione della fornitura (STANDARD 9 - 11) 11
4.1.4 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (STANDARD 12) 11
4.1.5 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente (STANDARD 13) 12
4.1.6 Tempo di esecuzione della Voltura (STANDARD 14) 12
4.1.7 Preventivazione e esecuzione lavori (STANDARD 15 – 18) 13
4.1.8 Appuntamenti concordati e fascia di puntualità (STANDARD 19 - 21) 14
4.2 Gestione del rapporto contrattuale 15
4.2.1 Misurazione e fatturazione dei consumi (STANDARD 29 -30; 45 - 46) 15
4.2.2 Rettifiche di fatturazione (STANDARD 35) 18
4.2.3 Pagamento della bolletta (STANDARD 31) 18
4.2.4 Agevolazioni tariffarie per le Utenze a basso reddito - Bonus sociale idrico 18
4.2.5 Rateizzazione, ritardato pagamento e morosità 19
4.2.6 Verifica del misuratore (STANDARD 22 - 25) 21
4.2.7 Verifica del livello di pressione (STANDARD 26 - 27) 21
4.2.8 Riconoscimento e gestione di perdite occulte 22
4.2.9 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni degli Utenti finali (STANDARD 33) 22
4.2.10 Tempo di risposta ai reclami scritti e alle richieste di rettifica fatturazione (STANDARD 32 e 34) 22
4.2.11 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione 23

4.3 Accessibilità al servizio 24
4.3.1 Sportelli dedicati: orario di apertura al pubblico (STANDARD 36 -37) 24
4.3.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica (STANDARD 38 - 41) 25
4.3.3 Svolgimento di pratiche per via telematica 25
4.3.4 Facilitazioni per Utenze vulnerabili 25
4.3.5 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (STANDARD 28) 26
5. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO 26
5.1 Durata massima della singola sospensione programmata (STANDARD 47 - S1) 27
5.2 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (STANDARD 48 - S2). 27
5.3 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (STANDARD 49 - S3) 27
5.4 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (STANDARD 42) 28
5.5 Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (STANDARD 43) 28
5.6 Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura (STANDARD 44) 28
6. INFORMAZIONE ALL'UTENZA 29
6.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore 29
6.2 Trattamento dei dati personali da parte del Gestore 30
7. TUTELA DELL'UTENTE 30
7.1 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente 30
7.2 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 30
7.3 Disciplina dello sciopero nel Servizio Idrico Integrato. Rinvio 31
8. INDENNIZZI ALL'UTENTE 31
8.1 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico 32
8.2 Procedura di conciliazione presso ARERA 32
8.3 Disposizioni finali 33
ALLEGATI 34

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), nel seguito Carta, è adottata dal Gestore in attuazione della normativa vigente, dopo un percorso di confronto con le Associazioni di tutela dei Consumatori.

La Carta recepisce le delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

La Carta costituisce parte integrante del Contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del S.I.I. e i singoli Utenti finali, e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei loro confronti, con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti,
- il rapporto tra gli Utenti finali e il Gestore.

Da un punto di vista generale la Carta:

- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di Utenza; le condizioni più favorevoli agli Utenti finali contenute nella Carta si intendono pertanto sostitutive di quelle riportate nei Contratti di Utenza stessi, compresi i regolamenti;
- riconosce a tutti gli Utenti finali il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole degli Utenti finali stessi al servizio;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti finali e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità per proporre vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all'Utenza in caso di inadempienza del Gestore ai propri obblighi come previsti dalla vigente regolazione nazionale e indicati nella presente Carta.

Nei casi di mancato rispetto degli standard, se conseguenti a inadempienze del Gestore, l'Utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel paragrafo 8 - "Indennizzi all'Utente" della presente Carta.

La Carta riguarda le prestazioni del S.I.I. rese dal Gestore alle Utenze domestiche residenti, non residenti e a tutte le altre tipologie di Utenza.

Nei casi di somministrazione del servizio in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore ne darà tempestiva informazione agli Utenti finali, indicando le norme di legge e gli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità.
Relativamente ai servizi di fognatura e di depurazione, la Carta si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione presso impianti in gestione al Gestore.

La Carta è pubblicata sui siti Internet dell'Autorità Umbra Rifiuti e Idrico (AURI) www.auriumbria.it e del Gestore www.valleumbraservizi.it e viene consegnata agli Utenti finali al momento della sottoscrizione del Contratto di Utenza.

La stessa può altresì essere richiesta, per iscritto o telefonicamente:

- all'ufficio protocollo del Gestore c/o sede legale Valle Umbra Servizio S.p.A. in Via A. Busetti 38/40 - 06049 Spoleto;
- all'indirizzo e-mail info@valleumbraservizi.it;
- all'indirizzo PEC vusspa@pec.it;
- al numero verde Commerciale 800 308678.

L'approvazione e le modifiche sostanziali della Carta saranno oggetto di specifica informativa di sintesi in bolletta.

1.1 PROCEDURA DI REVISIONE E VERIFICA

La Carta è soggetta a revisione triennale e comunque ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da renderne necessario l'adeguamento.
Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità Umbra Rifiuti e Idrico (AURI) dopo un percorso di confronto con il Gestore e con le Associazioni dei Consumatori.
Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli Utenti finali secondo le modalità riportate al paragrafo 6 -"Informazioni all'utenza" della presente Carta.
L'AURI può promuovere un confronto con le Associazioni dei Consumatori, finalizzato alla verifica della Carta.

L'AURI può promuovere un confronto con le Associazioni dei Consumatori, finalizzato alla verifica della Carta.

2.ASPETTI GENERALI

2.1 IL SOGGETTO GESTORE

Valle Umbra Servizi S.p.A. (VUS) è una società totalmente pubblica con affidamento "in house" del S.I.I. dal 1.1.2002 al 31.12.2031. Il Gestore basa il suo rapporto con i cittadini Utenti finali sui principi generali di seguito indicati.

2.1.1 ACCESSO UNIVERSALE ALL'ACQUA

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. L'acqua costituisce una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà.
Agli Utenti finali domestici che si trovano in situazioni economico-sociali disagiate è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali come previsto dalla normativa vigente.

2.1.2 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'erogazione del S.I.I. si basa sul principio di uguaglianza dei diritti degli Utenti finali.
Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e i singoli Utenti finali prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
Deve essere garantita la parità di trattamento degli Utenti finali, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.
Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-Utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.
Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli Utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.1.3 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

È obbligo del Gestore erogare a tutti gli Utenti finali un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.
Le interruzioni del servizio potranno verificarsi solo in seguito ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o interventi di manutenzione necessari per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a fornire adeguata informazione all'Utenza interessata, a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.1.4 PARTECIPAZIONE

L'Utente finale, singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte sulle proprie problematiche.
Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del proprio personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.
Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente finale circa la qualità del servizio erogato, mediante indagini di soddisfazione dell'Utenza.

2.1.5 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale del Gestore è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, fornendo, se necessario, chiare spiegazioni ed adeguata documentazione di supporto.
Il personale del Gestore a contatto con il pubblico deve essere riconoscibile grazie all'esibizione di un tesserino di riconoscimento con fotografia e, nel rapporto telefonico, mediante l'enunciazione di un codice identificativo.

2.1.6 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il Gestore pone la massima attenzione alla comprensibilità e all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'Utente finale e alla sua massima semplificazione.

2.1.7 CONDIZIONI PRINCIPALI DEL SERVIZIO EROGATO

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti finali devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio. Le attività di servizio che coinvolgono l'Utenza sono riportate nel Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato, avente lo scopo di disciplinare i rapporti contrattuali con i singoli Utenti finali per quanto riguarda sia la somministrazione di acqua potabile sia la raccolta e il trattamento delle acque reflue.

2.1.8 EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
Il Gestore si impegna a:

- razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'Utenza, applicando le norme vigenti;
- implementare i servizi telematici, dando crescente sviluppo all'attuazione di sportelli on-line per il miglioramento dei tempi di risposta all'Utente finale e dell'efficienza del servizio.

2.1.9 SOSTENIBILITÀ USO RISORSA IDRICA

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio-lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.
Il Gestore ritiene quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile.
Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi, e che devono essere limitati gli spechi e il prelievo delle acque superficiali.
L'uso della risorsa idrica viene effettuato nel rispetto della Direttiva 2000/60/CE, della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

2.1.10 SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE

Le pratiche possono essere svolte presso gli uffici del Gestore aperti al pubblico, per via telefonica, via e-mail o attraverso maschere web interattive la cui operatività deve essere garantita per 365 giorni all'anno 24 ore su 24; il Gestore si impegna ad ampliare i servizi fruibili on-line tramite l'implementazione del proprio sito Internet.

3.DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni. Per quanto non qui definito si rimanda alle definizioni di cui alla Deliberazione dell'ARERA 23 dicembre 2015 655/2015/r/idr e ss.mm.ii. - RQSII:

"Accettazione del preventivo" è il momento in cui il richiedente effettua il pagamento dell'importo e il Gestore riceve la documentazione richiesta;

"Acqua erogata" è il quantitativo complessivo di acqua potabile fornito alle Utenze servite dal Gestore al punto di consegna;

"Allaccio" è la connessione di un punto di consegna alla rete di distribuzione idrica o di raccolta dei reflui;

"Attivazione" è l'alimentazione di un punto di consegna già realizzato ma non attivato in precedenza;

"Autolettura" è la rilevazione da parte dell'Utente finale, con successiva comunicazione da questo al Gestore, dei dati espressi dal totalizzatore numerico del misuratore ad una data specifica;

"Bolletta" è il documento che il gestore trasmette periodicamente all'Utente finale al fine di fatturare i corrispettivi dei servizi forniti direttamente o indirettamente;

"Bonus sociale idrico" è il bonus idrico introdotto da ARERA - in coerenza con l'art. 3 del D.C.P.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/idr e ss.mm.ii.;

"Causa di forza maggiore" è costituita da atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancati ottenimenti di atti autorizzativi;

"Consumi fatturati" sono i consumi di acqua, espressi in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza; possono essere diversi dai consumi rilevati quando a questi ultimi viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura fino alla competenza della bolletta;

"Consumi rilevati/effettivi" sono i consumi di acqua, espressi in metri cubi, tra due letture del misuratore rilevate o autoletture; sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal misuratore al momento dell'ultima lettura rilevata dal Gestore (o autolettura dell'Utente) ed i numeri indicati dal misuratore al momento della precedente lettura rilevata dal Gestore (o autolettura dell'Utente);

"Consumi stimati" sono i consumi di acqua, espressi in metri cubi, che vengono attribuiti in mancanza di letture rilevate dal misuratore o di autoletture;

"Consumo storico" è il consumo riferito all'anno solare precedente, ai sensi della Delibera 86/2013 dell'ARERA;

"Deposito cauzionale" è una somma di denaro che l'Utente finale versa al Gestore a titolo di garanzia; il deposito è regolato dalla Deliberazione ARERA 86/2013/R/idr e deve essere restituito all'Utente non oltre 45 giorni dalla cessazione degli effetti del Contratto di Utenza, maggiorato di interessi legali;

"Disattivazione fornitura" è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la eventuale (se ritenuto opportuno dal Gestore) rimozione del misuratore e la risoluzione del Contratto di Utenza;

"Dotazione giornaliera pro-capite" è la quantità, espressa in litri per abitante al giorno, di acqua potabile di cui ciascun abitante può liberamente disporre nell'arco della giornata (24 h);

"Edifici pubblici" sono le strutture destinate all'attività di pubblica amministrazione o di pubblico servizio, quali scuole, ospedali, caserme, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti e strutture similari;

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

"Giorno feriale" è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

"Giorno lavorativo" è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

"Giorno solare" sono tutti i giorni dell'anno;

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

"Metro cubo" (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua; 1 mc equivale a 1.000 litri;

"Morosità" è la situazione in cui si trova l'Utente finale non in regola con il pagamento delle bollette; il ritardo nel pagamento della bolletta comporta di norma l'addebito di interessi di mora ed il mancato pagamento può portare alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura;

"Perdita occulta" è una dispersione occorsa a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'Utente finale; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà. La perdita occulta è indennizzabile se corrispondente ai requisiti previsti dalla Normativa vigente.

"Perfezionamento del Contratto" è la sottoscrizione del Contratto di Utenza, a seguito dell'accettazione del preventivo, con presentazione di tutta la documentazione richiesta e pagamento del corrispettivo da parte dell'Utente finale;

"Personale del Gestore" è il personale alle dirette dipendenze del Gestore o di terzi da questo incaricati per lo svolgimento di specifiche attività; il personale deve sempre dimostrare la propria identità mediante tessera di riconoscimento rilasciata dal Gestore;

"Piano d'Ambito" è il Piano predisposto ed aggiornato dall'AURI ai sensi del D. Lgs.152/2006;

"Punto di consegna dell'acqua potabile" è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale;

"Quantitativo essenziale di acqua" è il quantitativo minimo pro-capite fissato dal D.C.P.M. 13 ottobre 2016 in 50 litri/giorno (corrispondenti a 18.25 mc/anno) necessario per il soddisfacimento dei fabbisogni minimi vitali;

"Reclamo" è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti dalla presente Carta, da leggi o provvedimenti amministrativi, dal Contratto di Utenza e/o dal Regolamento, ad eccezione delle richieste scritte di informazioni o di rettifica di fatturazione;

"Richiesta di informazioni" è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al S.I.I., non collegabile ad un disservizio percepito e non costituente richiesta scritta di rettifica di fatturazione;

"Riattivazione" è il ripristino dell'alimentazione di un punto di consegna cessato in precedenza o sospeso per morosità;

"RQSII" è la regolazione ARERA della qualità contrattuale del S.I.I. ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - Deliberazione ARERA 23 dicembre 2015 655/2015/r/idr e ss.mm.ii.;

"Servizio Idrico Integrato (S.I.I.)" è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua per usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione per usi multipli e i servizi di depurazione per usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione contabile di settore;

"Sistema di monitoraggio" è la verifica periodica del livello qualitativo del servizio e della sua rispondenza agli standard stabiliti nella presente Carta;

"Situazioni di pericolo" sono quelle situazioni in cui la qualità dell'acqua distribuita può essere nociva per la salute umana, nonché quelle connesse a problemi di sicurezza e/o viabilità dovute ad esondazioni, guasti o ad interventi non programmati sulla rete;

"Sopralluogo" è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;

"Sportelli dedicati" sono gli uffici del Gestore preposti all'accoglimento dell'Utenza e alla risoluzione delle problematiche da essa sollevate;

"Standard specifico di qualità" è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente finale;

"Standard generale di qualità" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;

"Telelettura" è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al misuratore; nella regolazione nazionale ARERA si distingue tra:

- telelettura di prossimità (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semi-smart);
- telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering);

"Utente finale" è l'utilizzatore del S.I.I. contrattualizzato e allacciato alla rete, nonché ogni altro soggetto che richiede l'intervento del Gestore al fine di attivare il servizio o richiedere l'esecuzione di una prestazione relativa al S.I.I., anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il Contratto di Utenza;

"Utente finale non disalimentabile" è l'Utente finale per il quale in caso di morosità non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;

"Utenti indiretti" sono i destinatari finali del servizio erogato all'Utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di Utenza condominiale;

"Utenza raggruppata o condominiale" è l'Utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari;

"Utenti vulnerabili" sono i portatori di handicap e i malati gravi; questi ultimi possono essere segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative Aziende Sanitarie.

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La qualità di un servizio pubblico è costituita da diversi fattori quali competenza tecnica, tempestività, cortesia, semplicità, chiarezza, livelli di costo; l'insieme di tutti questi fattori determina il livello di soddisfazione dell'Utente.
Misurare la qualità del servizio è importante per il cittadino, al fine di far valere i suoi diritti di Utente del servizio, ma anche per l'AURI che lo controlla e per il Gestore che lo eroga, al fine del continuo miglioramento del servizio stesso.
Per questo la presente Carta definisce, in conformità alle delibere dell'ARERA ed al DPCM 4 marzo 1996, una serie di parametri di misura della qualità del servizio, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali il Gestore si impegna nei confronti dei propri Utenti.

In conformità alla Delibera ARERA 655/2015 e ss.mm.ii., gli standard di qualità si classificano in:

STANDARD SPECIFICI, che definiscono il tempo massimo delle singole prestazioni del Gestore, per quanto concerne:

- l'avvio del rapporto contrattuale con l'Utente;
- la gestione del rapporto contrattuale.

STANDARD GENERALI, che definiscono i tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore, per quanto concerne: l'accessibilità, la continuità e la regolarità del servizio.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi, salvo diversa indicazione nella Carta. Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi occorrenti per l'ottenimento di pareri e atti da parte di terzi, qualora necessari.
Sono esclusi dal computo dei termini i ritardi dovuti a cause di forza maggiore, assenza di permessi, mancata esecuzione di lavori di competenza dell'Utente, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.
Nel caso in cui il Gestore e l'Utente finale abbiano concordato un appuntamento, il Gestore assicura che la prestazione venga effettuata nel termine concordato, tenuto conto delle disposizioni dettate in materia di fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.
Con riferimento ai singoli STANDARD riportati nell'Allegato A della presente Carta valgono le seguenti indicazioni.

4.1 AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.1.1 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTI ALL'ACQUEDOTTO E ALLA FOGNATURA (STANDARD 1 - 4)

Il tempo di preventivazione è il tempo intercorrente tra la data di ricezione da parte del Gestore della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.
Esso varia in base alla complessità degli accertamenti da effettuare ed alla necessità o meno di effettuare un sopralluogo. Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei seguenti casi:

a) qualora il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dal Gestore (appuntamento personalizzato);
a) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata, per causa imputabile al richiedente e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

La richiesta di preventivazione deve essere presentata dall'Utente tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito Internet.

Il preventivo deve contenere:

a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta;
b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
c) i dati identificativi del richiedente;
d) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un Contratto di Utenza;
e) la data di ricezione da parte del Gestore della richiesta di preventivo;
f) la data di invio del preventivo al richiedente;
g) la tipologia d'uso;
h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato;
j) 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;
k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
m) la durata di validità del preventivo;
n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

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. Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'Utente finale nel Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato e sul sito Internet del Gestore.
Nel caso in cui l'Utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

Tempo intercorrente tra la data di ricezione da parte del Gestore della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente:

STANDARD	TEMPO
Preventivo per allacciamento all'acquedotto e/o alla fognatura senza sopralluogo	10 gg. lavorativi dalla richiesta
Preventivo per allacciamento all'acquedotto e/o fognatura con sopralluogo	20 gg. lavorativi dalla richiesta

4.1.2 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO E ALLA FOGNATURA (STANDARD 5 - 8)

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale, con la contestuale firma del Contratto di Utenza, e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro e il relativo pagamento.
Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della complessità dei lavori stessi.
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.

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 Utenza per la firma dell'Utente finale:

STANDARD	TEMPO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi dall'accettazione del preventivo e pagamento del preventivo
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg. lavorativi dall'accettazione del preventivo e pagamento del preventivo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro complesso	≤ 30 gg lavorativi - standard di carattere generale
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro complesso	≤ 30 gg lavorativi - standard di carattere generale

4.1.3 TEMPO DI ATTIVAZIONE O RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA (STANDARD 9 - 11)

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di definizione del Contratto di Utenza e l'attivazione, o riattivazione, della fornitura, fatti salvi i casi in cui sia necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati all'Utente.

La rilevazione del tempo di riattivazione della fornitura non si applica a seguito di variazioni di titolarità del Contratto di Utenza che non richiedono intervento di riattivazione (quali volture o subentri immediati).

STANDARD	TEMPO
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi dalla stipula del contratto
Tempo di riattivazione della fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi dalla stipula del contratto
Tempo di riattivazione della fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg. lavorativi dalla stipula del contratto

4.1.4 TEMPO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ (STANDARD 12)

È il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricezione dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

La comunicazione di avvenuto pagamento può essere fatta 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 (e/o PEC), fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
Tale comunicazione costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
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.

Tempo intercorrente tra la data di ricezione dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte di quest'ultimo:

STANDARD	TEMPO
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 gg feriali dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento

4.1.5 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE (STANDARD 13)

Il Tempo di disattivazione è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente e salvo particolari esigenze di quest'ultimo.
La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
Qualora l'Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricezione da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Tempo intercorrente tra la data di ricezione della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore:

STANDARD	TEMPO
Disattivazione su richiesta dell'Utente	7 gg. lavorativi dalla richiesta

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura si applica a tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente finale, compresi quelli che comportano la rimozione del misuratore dal punto di consegna.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso concordando un appuntamento per effettuare la rimozione; qualora l'Utente finale non sia in grado di garantire l'accessibilità al misuratore il Gestore si riserva la possibilità di emettere bollette stimate e considerare la fornitura non disattivata.

4.1.6 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA (STANDARD 14)

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47. 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, come riportato nell'Allegato B della presente Carta.

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

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 Utenza 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 sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'Utente finale entrante 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 accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico interessato.

In caso di decesso dell'intestatario del Contratto di Utenza, l'erede, ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza che intende richiedere la voltura del contratto in proprio favore:

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

Nel caso di cui al precedente capoverso il Gestore:

a) provvede ad eseguire a voltura nei tempi previsti;
b) invia al nuovo intestatario del Contratto di Utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo Contratto d'Utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma.
Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricezione della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.
Nel caso in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricezione da parte del Gestore della documentazione prevista.

STANDARD	TEMPO
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi dalla richiesta

4.1.7 PREVENTIVAZIONE E ESECUZIONE LAVORI (STANDARD 15 – 18)

Tempo intercorrente tra la data di ricezione, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo:

STANDARD	TEMPO
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 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:

STANDARD	TEMPO
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni

4.1.8 APPUNTAMENTI CONCORDATI E FASCIA DI PUNTUALITÀ (STANDARD 19 - 21)

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento. Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard:

a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;
b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo previsto.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi, possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.
Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro le precedenti 24 ore.
La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
Il Gestore ha facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. L'Utente 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.
Il Gestore informa altresì l'Utente o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'Utente, senza che ne sia stato dato congruo preavviso almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il Gestore addebiterà la spesa del sopralluogo in base al prezziario vigente come riportato nell'allegato B della presente Carta.

STANDARD	TEMPO
Tempo massimo di attesa	3 ore
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni
Tempo per il preavviso, in caso di disdetta dell'appuntamento	24 ore

4.2 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

4.2.1 MISURAZIONE E FATTURAZIONE DEI CONSUMI (STANDARD 29 -30; 45 - 46)

La fatturazione avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento (tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura) rilevati attraverso la lettura di un apposito misuratore posto in corrispondenza del punto di consegna, oppure autolettura dell'Utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati, secondo la metodologia definita a livello nazionale (in particolare, Allegato A alla deliberazione ARERA 218/2016 e ss.mm.ii., "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del S.S.I. a livello nazionale - TIMSII").
In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi sono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.
In caso di fatturazione di consumi stimati, il Gestore esplicita chiaramente e rende note all'Utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.
Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. A tal fine il Gestore si impegna a valutare, 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, distanze temporali differenti da quelle minime assicurate a tutti gli Utenti finali ai sensi della regolazione nazionale (art. 7.1 TIMSII), tenuto altresì conto delle esigenze operative, 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.
Il Gestore garantisce l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche a richiesta dell'Utente finale. Per l'esecuzione dei controlli metrologici sui Misuratori il Gestore applica i criteri stabiliti col decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 931.
Il personale incaricato del Gestore per le letture deve essere regolarmente munito di tesserino di riconoscimento. Agli Utenti finali assenti al passaggio del personale incaricato delle letture viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del misuratore.
Il Gestore garantisce all'Utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.

Tempo per l'emissione della fattura (Standard 29)
Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

STANDARD	TEMPO
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni

Periodicità di fatturazione (Standard 30)
In applicazione della Deliberazione ARERA 655/2015 il Gestore garantisce almeno la seguente periodicità di fatturazione:

- 2 fatture l'anno in caso di consumi medi annui fino a 100 mc con cadenza semestrale
- 3 fatture l'anno in caso di consumi medi annui tra i 101 e i 1.000 mc con cadenza quadrimestrale
- 4 fatture l'anno in caso di consumi medi annui tra i 1.001 e i 3.000 mc con cadenza trimestrale
- 6 fatture l'anno in caso di consumi medi annui superiori ai 3.000 mc con cadenza bimestrale

STANDARD	TEMPO
Periodicità di fatturazione	2 l'anno se consumi ≤ 100 mc
	3 l'anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc
	4 l'anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc
	6 l'anno se consumi > 3000 mc

Numero minimo dei tentativi di raccolta della misura (Standard 45)

In applicazione della Deliberazione ARERA 218/2016/R/idr e ss.mm.ii., il Gestore il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

a) per gli Utenti finali con consumi annui medi fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
b) per gli Utenti finali con consumi annui medi superiori ai 3.000 mc.: 3 tentativi di raccolta l'anno;
c) per le nuove attivazioni della fornitura: 1 tentativo di raccolta entro sei mesi dalla data di attivazione.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra i tentativi consecutivi di raccolta:

a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

L'obbligo di raccolta si intende ottemperato anche in caso di autolettura dell'Utente finale successivamente validata dal Gestore, ovvero di rilevazione della lettura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui all'RQSII, che rispettino le distanze temporali minime tra tentativi di raccolta.

Il Gestore si impegna altresì a valutare distanze temporali differenti da quelle minime previste:

a) in caso specifiche tipologie di Utenti finali che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
b) laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative 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.

	STANDARD	TEMPO
SR - Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	**SR1**: relativo a Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno
	SR2: relativo a Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno

Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli Utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (Standard 46)

In caso di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, il Gestore è tenuto:

- ad adempiere agli obblighi di "ripasso" previsti dall'art. 7.3 del TIMSII, come modificato dalla Deliberazione ARERA 609/2021/R/IDR;
- a dare informazione preliminare agli Utenti finali dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli Utenti finali coinvolti attraverso posta elettronica, SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'Utente finale o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee,…); in caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

STANDARD	TEMPO
Sp - Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli Utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore

Il mancato rispetto degli standard 45 e 46 sopra indicati comporta il riconoscimento all'Utenza dell'indennizzo automatico indicato nell'Allegato A della presente Carta.
Gli standard 45 e 46 in tema di misura dei volumi si applicano dal 1° gennaio 2023.

Autolettura

La comunicazione dell'autolettura da parte dell'Utente finale deve poter essere effettuata almeno con le seguenti modalità: telefonata al numero verde dedicato 800 403515. SMS, maschere web sul sito del Gestore disponibili 365 giorni l'anno e 24 ore su 24, raccolta dell'autolettura agli sportelli.
L'autolettura può essere fornita in qualsiasi momento e comunque il Gestore riporta nella bolletta il periodo consigliato per l'Utenza specifica.

Il Gestore fornisce riscontro all'Utente finale sulla mancata presa in carico dell'autolettura nei modi e nei tempi indicati dall'art. 8 del TIMSII. Tale riscontro è immediato nei casi in cui le modalità utilizzate per la comunicazione dell'autolettura siano integrate con i sistemi informativi 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 ad altro contatto personale fornito dall'Utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.
La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o tramite telelettura.

Indisponibilità dei dati di misura
In caso di indisponibilità dei dati di misura, il Gestore procede a calcolare un consumo stimato secondo i criteri definiti dagli articoli 10 e 11 del TIMSII, come modificati dalla Deliberazione ARERA 609/2021/R/IDR.
Con la prima successiva lettura effettiva del misuratore si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo (metodo del pro-die).
Il Gestore si impegna, per quanto possibile, ad attuare procedure di telelettura per limitare le problematiche connesse alla lettura di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili.
L'Utente finale ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. verifiche del misuratore, verifica pressione ecc..).

Utenze raggruppate
Agli Utenti indiretti di utenze raggruppate o condominiali il Gestore assicura le informazioni di base relative al servizio erogato e all'articolazione tariffaria, e mette loro a disposizione un apposito strumento di calcolo al fine di consentire la ripartizione degli importi fatturati in bolletta, comunicando in fattura e agli Utenti indiretti l'indirizzo web presso cui ottenerlo. Nel primo quadriennio di applicazione, gli obblighi di comunicazione agli Utenti indiretti si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.

AURI promuove, ove tecnicamente fattibile, l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare prevedendo i necessari stanziamenti di costo nei propri atti di programmazione, compatibilmente con l'obbiettivo della sostenibilità tariffaria. A tal fine, il Gestore si impegna ad inserire nel Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato, per le nuove costruzioni la previsione di stipulare, ove tecnicamente possibile, un distinto Contratto di Utenza per ogni singola unità immobiliare.

Fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni
Agli Utenti domestici, alle microimprese (come definite dalla Raccomandazione 5 maggio 2003 2003/361/CE della Commissione) e ai professionisti (come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005) il Gestore applica le misure di rafforzamento delle tutele per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni, secondo la disciplina di cui alla deliberazione ARERA 547/2019/R/idr e ss.mm.ii.
In particolare, il Gestore integra la bolletta con un avviso testuale della fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni, con indicazione del loro ammontare e:

- nel caso ritenga essere maturata la prescrizione[1], una sezione recante un format che l'Utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;
- nel caso in cui non ritenga essere maturata la prescrizione, indica la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie.

È fatta salva la facoltà del Gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito.
Nel caso di utenze condominiali, la prescrizione può essere eccepita anche da soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

[1] *Art. 2.3 All. B alla deliberazione n. 547/2019 e ss.mm.ii. "La prescrizione biennale di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), decorre dal termine entro il quale il Gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente."*

4.2.2 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE (STANDARD 35)

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dei consumi, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.
Nel caso in cui sia l'Utente finale a segnalare anche tramite call center un errore di fatturazione, il Gestore potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'Utente, oppure effettuare opportune verifiche.
Il call center comunicherà all'Utente finale il numero di chiamata; l'Utente dovrà prenderne nota e citarlo in eventuali future comunicazioni al Gestore. La comunicazione di errata fatturazione da parte dell'Utente finale deve essere effettuata di norma entro il termine di scadenza del pagamento della fattura. In tal caso il pagamento rimane sospeso fino a quando l'Utente finale non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica.

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricezione 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.

Se l'Utente finale ha già versato una somma superiore al dovuto, il Gestore provvederà a restituirgliela sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, in caso di importi particolarmente rilevanti o qualora l'Utente finale lo richieda, attraverso bonifico bancario, assegno circolare o assegno di traenza.

STANDARD	TEMPO
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi

4.2.3 PAGAMENTO DELLA BOLLETTA (STANDARD 31)

STANDARD	TEMPO
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
Il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale almeno i seguenti mezzi di pagamento delle bollette sia su "canali fisici" che su "canali telematici": avvisi di pagamento PagoPA, bonifico bancario/postale, domiciliazione bancaria/postale, carte bancarie/postali, carte di credito e prepagate.
Il Gestore si impegna ad ampliare le modalità di riscossione con particolare riguardo a quelle telematiche.
In caso di modalità di pagamento onerose, l'onere addebitato all'Utente finale non può essere superiore al costo sostenuto dal Gestore per l'utilizzo di tale modalità di pagamento.
Eventuali disguidi e ritardi nella ricezione della bolletta non possono in alcun caso essere imputati all'Utente finale.

4.2.4 AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER LE UTENZE A BASSO REDDITO - BONUS SOCIALE IDRICO

Dal 2018 gli utenti domestici residenti del Settore Idrico in condizioni di disagio economico possono usufruire di uno sconto in bolletta attraverso il Bonus Sociale Idrico.
Tale misura è stata prevista dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016, emanato in forza dell'articolo 60 del cosiddetto Collegato Ambientale (legge 28 dicembre 2015, n. 221) e successivamente attuata con deliberazione di ARERA 897/2017/R/IDR -TIBSI - ss.mm.ii.

In conformità alle disposizioni ARERA, l'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente, anche d'intesa con il Gestore, può mantenere o introdurre agevolazioni ulteriori rispetto a quelle minime previste dalla regolazione (c.d. bonus idrico integrativo).

4.2.5 RATEIZZAZIONE, RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ

La richiesta di rateizzazione è ammessa:

- entro 10 giorni dalla scadenza della fattura;
- qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi;
- qualora non risultino morosità precedenti relative a fatture scadute e non soggette a reclamo o contestazione da parte dell'Utente finale.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, alla fattura dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Tempi, modi e procedure per la gestione degli Utenti finali morosi sono definiti dal documento Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) - Allegato A - alla deliberazione dell'ARERA del 16 luglio 2019, n. 311 e ss.mm. ii. In applicazione di tale disciplina, in caso di inadempienza a tali disposizioni il Gestore si impegna a garantire agli Utenti finali gli indennizzi ivi previsti (rif. art. 10).

Gli Utenti domestici residenti titolari di bonus sociale idrico e alcune categorie di utenze pubbliche (indicate all'art. 8 del TICSI), non possono essere disalimentate.

In assenza di richiesta di rateizzazione, in caso di ritardato pagamento da parte dell'Utente, il Gestore applica un tasso di interesse pari al TUR fissato dalla Banca Centrale Europa aumentato del 3,5%. In caso di morosità dell'Utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il Gestore invia all'Utente medesimo, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione, un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:
    - la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
    - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
c) le modalità, con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
e) i recapiti del Gestore ai quali l'Utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.

Qualora dopo un primo sollecito bonario non intervenga il pagamento, il Gestore avvierà la procedura per la costituzione in mora. La comunicazione di costituzione in mora dovrà essere inviata all'utente finale moroso a mezzo raccomandata semplice o posta elettronica certificata non prima di 25 giorni dalla scadenza della fattura e dovrà riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora;
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:
    - 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;
    - le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
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 termini per concordare con il Gestore medesimo, qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile, data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
   - la necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche 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:
   - è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e 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 o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione;
   - è parzialmente errata in quanto l'Utente medesimo è un Utente finale non disalimentabile.

L'importo è rateizzabile se la rateizzazione è richiesta dall'Utente finale 5 giorni prima del termine ultimo per il pagamento fissato dalla messa in mora.

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

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

a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato;
b) il beneficio di rateizzazione decade e l'Utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro 20 giorni dalla scadenza della rata non pagata;
c) decorso il suddetto termine senza che l'Utente finale abbia saldato quanto dovuto, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione / sospensione / disattivazione della fornitura con le modalità di seguito indicate.

La limitazione, sospensione e disattivazione possono essere eseguite, a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo di pagamento dettato dalla messa in mora. La limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, e deve garantire il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti.

L'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, è volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno). Nel caso che la limitazione non sia tecnicamente fattibile, il Gestore, dovrà inviare all'utente una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione della impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile (destinatari di Bonus sociale idrico e utenze ad uso pubblico non disalimentabile ai sensi dell'art. 8 comma 2 del TICSI).

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti **non beneficianti** del **c.d. bonus sociale idrico**:

a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui l'utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
   - i costi per la procedura di limitazione, inclusi i costi del limitatore, sono posti a carico del gestore;

- il gestore può procedere alla sospensione dopo 25 giorni di limitazione della fornitura;

b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
   - i costi per la procedura di limitazione, inclusi i costi del limitatore, sono posti a carico dell'utente;
   - il gestore può procedere alla sospensione dopo 20 giorni di limitazione della fornitura.

I costi per la limitazione sono pari a 60,00 € come da prezziario allegato.

I costi di limitazione della fornitura non sono addebitati ai beneficiari del bonus sociale idrico.

Il Gestore deve procedere alla riattivazione della fornitura entro 2 giorni feriali dalla data di ricezione dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovutegli.

In caso di morosità delle utenze condominiali, il Gestore:
a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
   - siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione;
   - 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.

Nei casi previsti dalla legge, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi vivi sostenuti per le notifiche nonché:
- i costi sostenuti per l'istallazione del limitatore di flusso, compreso il costo del limitatore stesso;
- i costi di sospensione/disattivazione della fornitura e quelli di ripristino/riattivazione della fornitura, come riportati nell'Allegato B della presente Carta.

In nessun caso possono essere applicate penali all'Utente finale.

4.2.6 VERIFICA DEL MISURATORE (STANDARD 22 - 25)

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'Utente finale può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente agli sportelli e presentando richiesta scritta.
Per procedere alla verifica, il Gestore fissa un appuntamento con l'Utente, il quale ha facoltà di presenziare alla verifica, rispettando, salvo diverso accordo, le tempistiche di seguito indicate.
La verifica del misuratore su banco di prova presso ditte specializzate deve essere concordata in forma scritta con l'Utente, in quanto qualora a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante il Gestore addebiterà all'Utente finale i costi dell'intervento come riportato nell'Allegato B della presente Carta.

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, la stessa deve essere effettuata sulla base dei consumi medi annui, definiti ai sensi della deliberazione ARERA 218/2016 e ss.mm.ii.

STANDARD	TEMPO
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi dalla richiesta
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi dalla verifica
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi dalla verifica
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi

4.2.7 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE (STANDARD 26 - 27)

L'Utente finale può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna.

Per procedere alla verifica il Gestore fissa un appuntamento entro il termine massimo di seguito riportato.
Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il Gestore deve individuarne la causa e comunicare all'Utente finale la situazione esistente ed i possibili interventi.
Il Gestore dovrà, comunque, comunicare per iscritto all'Utente finale i risultati della verifica entro 10 giorni dalla medesima.
Nel caso in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento come riportati nell'allegato B della presente Carta.

STANDARD	TEMPO
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg. lavorativi dalla richiesta
Tempo di comunicazione della verifica del livello di pressione	10 gg. lavorativi dalla verifica

4.2.8 RICONOSCIMENTO E GESTIONE DI PERDITE OCCULTE

Nel caso di perdite occulte, come definite all'articolo 3 della presente Carta, l'Utente finale ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste dalla Deliberazione ARERA 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/IDR (TIMSII) ss.mm.ii.

Sussistono inoltre le tutele riportate nel "Regolamento di gestione del fondo rischi per perdite occulte acqua" in vigore nel territorio gestito dalla Valle Umbra Servizi S.p.A.

4.2.9 TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI DEGLI UTENTI FINALI (STANDARD 33)

La richiesta di informazioni è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore anche per via telematica per la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito ad uno o più servizi del SII S.I.I. non collegabile ad un disservizio percepito. Il tempo di risposta a richieste scritte di informazioni è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta all'Utente finale. La rilevazione del tempo di risposta a richieste scritte si applica a tutte le richieste di informazione pertinenti al servizio e pervenute per iscritto. Le richieste di prestazioni, quali ad esempio le richieste di parere e le richieste di danni, non rientrano tra le nella richieste di informazioni.

STANDARD	TEMPO
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni

4.2.10 TEMPO DI RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI E ALLE RICHIESTE DI RETTIFICA FATTURAZIONE (STANDARD 32 E 34)

Reclamo scritto è qualunque comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore anche in via telematica con il quale l'Utente finale o una associazione di consumatori o un suo rappresentante legale, esprime lamentela circa la non coerenza del servizio ad uno o più requisiti definiti da Leggi o provvedimenti amministrativi.

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.

Il tempo di risposta ai reclami (o richiesta di rettifica fatturazioni) è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi intercorrente tra la data di ricezione del reclamo (o richiesta di rettifica fatturazioni) e la data di spedizione della risposta all'Utente finale, quali risultanti dal protocollo del Gestore. Il tempo massimo di risposta è fissato in 30 giorni lavorativi.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile e presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'Utente finale:
    - il nome ed il cognome;

- l'indirizzo postale o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono);
- il codice Utente;
- l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per indicare l'autolettura;
d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi da sostenere nel caso che il misuratore risulti idoneo.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
a) nome e cognome;
b) indirizzo di fornitura;
c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono)
e) codice Utente
f) motivo del reclamo.

Ricevuta la segnalazione, il Gestore deve compiere i necessari accertamenti, comunicare gli esiti all'Utente finale nei tempi garantiti dallo standard di risposta ai reclami e impegnarsi a rimuovere al più presto le cause del disservizio.
Se la complessità della pratica di reclamo non consente al Gestore di rispettare lo standard di risposta, l'Utente finale deve essere tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi necessari per la risposta secondo le modalità da lui medesimo indicate (carta, e-mail, SMS…), in modo chiaro, esaustivo e assicurando la tracciabilità del reclamo.

STANDARD	TEMPO
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni
Tempo per la risposta a richieste di rettifica fatturazione	30 giorni

4.2.11 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

Il Gestore, come previsto dall'art.50 RQSII, è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:
a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al paragrafo precedente:
a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
c) le seguenti informazioni contrattuali:
   - il servizio (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono);
   - la tipologia di uso;
   - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
d) l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso di reclami relativi alla contestazione di importi per consumi risalenti a più di due anni presentati Utenti domestici, microimprese, come definite dalla Raccomandazione 2003/361/CE della Commissione del 6 maggio 2003, ai professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del D. Lgs. 206/2005, per i quali non risulti maturata la prescrizione, il Gestore è tenuto altresì a dettagliare gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui sopra, l'esito della verifica, ed in particolare:

a) la 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 di Utenza;
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.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo il Gestore fornisce all'Utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio di Conciliazione dell'ARERA.

4.3 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

4.3.1 SPORTELLI DEDICATI: ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO (STANDARD 36 -37)

Il Gestore mette a disposizione un sito internet (www.valleumbraservizi.it) attraverso il quale pubblica: la Carta dei Servizi, il Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti ed i numeri verdi gratuiti a disposizione dell'Utenza. Gli sportelli del Gestore devono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'Utenza nel territorio. È garantita l'operatività nel territorio dell'AURI di sportelli aperti al pubblico nei giorni lavorativi come da accordo stipulato con le associazioni dei consumatori in data 15.05.2025.
Attualmente gli sportelli sono 4 e sono ubicati nei comuni di Foligno, Spoleto, Norcia e Cascia.
Nell'Allegato C della presenta Carta sono indicati gli orari di apertura al pubblico degli sportelli presenti sul territorio dell'AURI Umbria - Sub Ambito 3.

Presso gli sportelli dedicati vengono espletate almeno le seguenti pratiche:

- richiesta informazioni e chiarimenti
- richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti
- richiesta allacciamenti
- stipulazione Contratti di Utenza
- effettuazione di variazioni dei Contratti di Utenza
- disdetta dei Contratti di Utenza
- inoltro reclami e richieste di rettifica fatturazione
- richiesta di verifica misuratori e livello di pressione
- rateizzazioni

Il Gestore assicura:

- l'apertura degli sportelli al pubblico, come riportati sul sito Internet e nelle varie note informative;
- la possibilità di fissare un appuntamento negli sportelli indicati, al di fuori dell'orario di apertura al pubblico, per la gestione pratiche particolari (es. perdite occulte, ecc..).

Il tempo di attesa allo sportello è il tempo misurato in minuti intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal "gestore code" e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

STANDARD	TEMPO
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti

4.3.2 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA (STANDARD 38 - 41)

In attuazione della Deliberazione ARERA 655/2015, per lo svolgimento di pratiche commerciali il Gestore garantisce un apposito numero verde "Commerciale" 800 308678, gratuito da rete fissa e mobile, con operatori presenti per un numero minimo di 35 ore/settimanali.

Per la segnalazione di guasti ed emergenze il Gestore garantisce un apposito call center numero verde "Emergenza e Guasti" 800 663036 attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, e gratuito da rete fissa e mobile.

Il numero verde assicura lo svolgimento delle pratiche commerciali, tra cui:

- ricevere informazioni in materia di nuovi Contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;
- svolgere direttamente le pratiche commerciali, secondo le specifiche del modello organizzativo/ gestionale del Gestore.

Al fine della comunicazione della lettura del misuratore, il Gestore è dotato di un ulteriore numero verde "Autolettura" 800 403515, attivo tutti i giorni, 24/24h, gratuito da rete fissa e mobile.

Il Gestore garantisce i seguenti standard generali di qualità del call center:

STANDARD	LIVELLO
Accessibilità al servizio telefonico (AS) Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore	AS > 90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi
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	LS ≥ 80%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi

4.3.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEMATICA

Il Gestore implementa i servizi telematici, dando crescente sviluppo all'attuazione di sportelli on-line per il miglioramento dei tempi di risposta all'Utente finale e dell'efficienza del servizio.

4.3.4 FACILITAZIONI PER UTENZE VULNERABILI

Le facilitazioni minime previste sono:

a) sportelli Utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;
b) pubblicazione sul sito internet aziendale del Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato e della Carta dei Servizi;
c) tempi ridotti rispetto a quelli normalmente definiti per l'esecuzione di allacciamenti e per l'attivazione e riattivazione della fornitura, nel caso di portatori di handicap e di malati gravi (documentati);
d) tempo di preavviso per la sospensione del servizio, nel caso di morosità dell'Utente finale, allungato di 15 giorni di calendario, per i malati gravi previa presentazione di istanza documentata da parte dell'Utente finale, segnalazione dei servizi sociali o della ASL.

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli Utenti vulnerabili tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'Utenza e tramite idonei strumenti informativi, diffusione a mezzo stampa e tramite le associazioni dei Consumatori e degli Utenti.

4.3.5 TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO (STANDARD 28)

Il Gestore garantisce la prestazione di primo intervento con sopralluogo a seguito di guasto o disservizio in qualunque punto del territorio che comporta pericolo (ex art. 33.2 della delibera 655/15 ARERA) entro 3 ore dal verificarsi dell'evento.

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, gli Utenti finali possono ricorrere al servizio telefonico gratuito di "Pronto Intervento" che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito dal Gestore garantendo i tempi di risposta indicati in Allegato

Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento deve essere riportato in fattura, sul sito Internet e sull'elenco telefonico.

Il Gestore deve rendere disponibile un servizio di pronto intervento attivo 24h in tutti i periodi dell'anno, e comunicarne le modalità di accesso.

STANDARD	TEMPO
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore

5. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.
Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo ad 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; in tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'Utenza.

A tal fine il Gestore programma e attua specifiche attività di ricerca delle perdite e manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali attività si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, gli Utenti finali sono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio, nonché della durata complessiva della sospensione.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno; a tal fine il Gestore:

1. dispone di un servizio di reperibilità tramite il numero verde "Emergenza e Guasti" 800 663036 attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
2. opera entro 3 ore il primo intervento in situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di:
   a) alterazioni delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
   b) fuoriuscite di acqua copiose ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
   c) guasti o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria, avvio di interventi di pulizia e di spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

La regolazione della qualità tecnica si fonda su indicatori standard che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo Utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi automatici all'utenza incrementabili proporzionalmente al ritardo.
Tali standard di qualità attengono alla continuità e alla regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti.

Ai fini della verifica del rispetto dei suddetti standard il Gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro.

Qualora l'individuazione delle utenze finali interessate da interruzione del servizio sia soggetta a stima, tale stima considera la totalità delle utenze della zona interessata dall'interruzione, determinata ex ante o, qualora non fosse possibile, successivamente all'interruzione medesima.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso.
Il Gestore è tenuto a riconoscere all'Utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comun-

que entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'Utente finale, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli Utenti finali danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, potrà essere valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità nazionale di regolazione di apposita istanza motivata.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, questo deve informare l'Utenza, proponendo all'AURI le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Tali misure possono comprendere:

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

In ogni caso devono essere assicurate le condizioni necessarie per evitare che si creino depressioni nelle condotte.

5.1 DURATA MASSIMA DELLA SINGOLA SOSPENSIONE PROGRAMMATA (STANDARD 47 - S1)

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

STANDARD	TEMPO
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore

5.2 TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA IN CASO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDROPOTABILE (STANDARD 48 - S2)

Se, per cause di forza maggiore, dovessero verificarsi carenze nel Servizio di erogazione dell'acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, il Gestore attiva tempestivamente un servizio sostitutivo di emergenza nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale Servizio si deve ricorrere ad unità mobili di potabilizzazione, autobotti o altri mezzi idonei.

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

STANDARD	TEMPO
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore

5.3 TEMPO MINIMO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI CHE COMPORTANO UNA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA (STANDARD 49 - S3)

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura è il tempo,

misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun Utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

STANDARD	TEMPO
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

5.4 TEMPO PER L'INOLTRO DELLA RICHIESTA RICEVUTA DALL'UTENTE FINALE AL GESTORE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E/O DEPURAZIONE (STANDARD 42)

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.

STANDARD	TEMPO
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni

5.5 TEMPO PER L'INOLTRO ALL'UTENTE FINALE DELLA COMUNICAZIONE RICEVUTA DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E/O DEPURAZIONE (STANDARD 43)

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.

STANDARD	TEMPO
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni

5.6 TEMPO PER LA COMUNICAZIONE DELL'AVVENUTA ATTIVAZIONE, RIATTIVAZIONE, SUBENTRO, CESSAZIONE, VOLTURA (STANDARD 44)

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.

STANDARD	TEMPO
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni

6. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

6.1 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE IN POSSESSO DEL GESTORE

L'Utente finale ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del Servizio Idrico Integrato che lo riguardano.
Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241 e dal Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.
In particolare l'Utente finale ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.
La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito. Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore devono essere denunciati dall'Utente finale all'AURI nei successivi 30 giorni.

Per garantire all'Utente finale la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Internet
- Sportelli aziendali
- Associazioni dei consumatori
- Bollette
- Organi di informazione (TV, stampa)
- Opuscoli informativi da distribuire anche alle associazioni dei consumatori
- Campagne informative
- Visite presso gli impianti aziendali

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

a) pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'Utenza;
b) incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei consumatori e Gestore;
c) divulgare la Carta del Servizio Idrico Integrato;
d) consegnare a richiesta degli Utenti finali copia della Carta e del Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
e) portare a conoscenza degli Utenti finali le modifiche della presente Carta e del Regolamento di gestione del Servizio Idrico Integrato;
f) attivare un servizio di consulenza per gli Utenti, al fine di fornire informazioni sui Contratti di Utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del Contratto, volture, bollette, allacciamenti); a tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli e i numeri verdi dedicati;
g) effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
h) informare l'Utenza su attività, notizie ed eventi che l'Utente finale dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
i) assicurare gli Utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata:
    - Durezza totale in gradi idrotimetrici (°F) ovvero in mg/l di calcio;
    - Concentrazione di ioni idrogeno in unità e decimi di pH;
    - Residuo fisso a 180°C in mg/l;
    - Nitrati in mg/l di NO3;
    - Nitriti in mg/l di NO2;
    - Ammoniaca in mg/l di NH4;
    - Fluoro in m/l di F;
    - Cloruri in mg/l di Cl.
j) informare l'Utenza sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei misuratori; al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette, nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;
k) informare l'Utenza sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;

l) informare annualmente in bolletta l'Utenza in merito ai costi di verifica del misuratore e di pressione applicati dal Gestore;
m) informare l'Utenza sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
n) predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli Utenti finali miglioramenti sull'utilizzo tecnico- contrattuale del servizio;
o) comunicare agli Utenti, in forma scritta, i risultati delle verifiche effettuate sui misuratori e sul livello di pressione nelle tubature;
p) rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;
q) effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente finale in questo campo;
r) rendere noti agli Utenti finali i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio;
s) informare l'Utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;
t) informare l'Utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
u) informare l'Utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinati dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

Il Gestore garantisce un canale telefonico dedicato ai referenti delle Associazioni Consumatori per la risoluzione di casistiche particolari.

6.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DA PARTE DEL GESTORE

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti finali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e ss.mm.ii. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679) adeguato alla normativa nazionale con il D. Lgs. 101/2018.

7.TUTELA DELL'UTENTE

7.1 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore del S.I.I. effettua rilevazioni periodiche, almeno annuali, sul grado di soddisfazione dell'Utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato (c.d. indagine di Customer Satisfaction).

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il Gestore si impegna a redigere, entro il mese di maggio dell'anno solare successivo a quello di riferimento, un "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" e a trasmetterlo ad AURI.

L'Ente di Governo di Ambito come previsto dall'art.2 comma 461 lettera e) della L.244/207, al fine di tutelare i diritti dei Consumatori e degli Utenti dei servizi pubblici locali e al fine di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in collaborazione con il Gestore, organizza una sessione annuale di verifica del funzionamento del S.I.I.

7.2 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate in:
a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
b) cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti

provocati da terzi;

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

7.3 DISCIPLINA DELLO SCIOPERO NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO. RINVIO

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/1990.

8. INDENNIZZI ALL'UTENTE

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare.
Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore, e al di fuori delle ipotesi a) e b) di cui all'art. 7.2, l'Utente finale ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico.

Gli standard soggetti a rimborso automatico, e riportati e dettagliati nell'allegato A alla presente Carta , riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi a:

1. preventivazione;
2. allacciamento ad acquedotto e fognatura;
3. attivazione/riattivazione fornitura;
4. disdetta;
5. fascia di puntualità degli appuntamenti;
6. risposta ai reclami ed alle richieste scritte;
7. rettifiche di fatturazione;
8. verifica del misuratore;
9. verifica del livello di pressione;
10. durata massima della singola sospensione programmata;
11. attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
12. preavviso minimo per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

Sono inoltre previsti indennizzi automatici nei casi elencati dall'articolo 10 del Testo Integrato di Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI):

1. la fornitura sia sospesa ovvero disattivata ad un Utente finale non disalimentabile;
2. la fornitura sia disattivata ad un Utente domestico residente, fatto salvo il caso di manomissione dei sigilli o del limitatore di flusso o Il cliente finale non abbia onorato gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti la costituzione in mora;
3. la fornitura sia limitata sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio di costituzione in mora;
4. la fornitura sia limitata sospesa o disattivata per morosità malgrado l'Utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento tramite i canali indicati dal Gestore;
5. la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:
    - in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
    - l'Utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
    - non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

In tutti i casi indennizzabili il Gestore non può addebitare nessun corrispettivo a titolo di limitazione / sospensione / disattivazione / riattivazione della fornitura.

L'Utente finale ha diritto ad essere rimborsato nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard dichiarati.
Pertanto, in caso di mancato rispetto per ciascuno dei livelli specifici di qualità sopra elencati, il Gestore corrisponderà all'Utente finale un indennizzo automatico come meglio specificato nell'Allegato A della presente Carta.

L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base (pari a 30 euro, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della

fascia di puntualità degli appuntamenti);

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

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

Gli indennizzi, ove non esclusi, sono corrisposti all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o, in caso di impossibilità, mediante rimessa diretta, entro 180 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard.
Nel caso in cui l'importo della prima fatturazione addebitata all'Utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell'Utente finale, che deve essere detratto dalle successive fatturazioni fino ad esaurimento del credito, ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA".

Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "***La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subìto***".

8.1 CASI DI ESCLUSIONE DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO AUTOMATICO

L'obbligo del Gestore di corrispondere all'Utente finale l'indennizzo previsto nella presente Carta non sussiste qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause classificate ai punti a), b) del punto 7.2.

Nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard l'indennizzo non verrà corrisposto. Lo stesso dicasi dei casi in cui non sia possibile identificare l'Utente finale.

Il Gestore qualora l'Utente finale risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo fino al pagamento delle somme dovute.

In caso di mancato rispetto degli altri aspetti presenti nella Carta, per la violazione dei quali non è previsto indennizzo, fatte salve le ulteriori penalizzazioni previste dalla Convenzione di Affidamento, l'Utente finale può tutelarsi tramite la procedura di reclamo.

Nei casi in cui l'Utente finale risulti moroso, l'erogazione dell'indennizzo automatico è sospesa fino al pagamento delle somme dovute.

8.2 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PRESSO ARERA

Il sistema di risoluzione delle controversie relative a qualunque aspetto della gestione del S.I.I. è articolato, a tutela degli Utenti, su più livelli:

- un primo livello rappresentato dal reclamo al Gestore (vedere, sopra, paragrafi 4.2.9, 4.2.10 e 4.2.11);
- un secondo livello rappresentato dalla procedura di Conciliazione extragiudiziale e dal reclamo allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente; questo secondo livello deve, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, essere attivato dall'Utente finale a seguito di mancata o insoddisfacente risposta ad un preventivo reclamo presentato al Gestore.

La conciliazione extragiudiziale
In base a quanto disposto dalla Deliberazione 233/2023/E/COM, a partire dal 30 giugno 2023 il tentativo di conciliazione extragiudiziale nel settore idrico avviene, per l'Utente, su base obbligatoria e, ad oggi, costituisce pertanto una tappa necessaria per agire in giudizio.
La domanda al Servizio Conciliazione istituito dall'ARERA e gestito da Acquirente Unico può essere presentata, in caso di mancata risposta del gestore al reclamo, decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo medesimo.
Tutti i gestori del settore idrico sono tenuti a partecipare alle procedure di conciliazione attivate dagli Utenti finali dinanzi al Servizio Conciliazione.
La domanda di conciliazione è presentata in modalità telematica sul sito web del Servizio Conciliazione, previa registrazione online, mediante autenticazione SPID o CIE.

L'eventuale accordo sottoscritto dinanzi al Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95.

È prevista una procedura abbreviata per lo svolgimento della conciliazione, nel caso in cui l'Utente finale sia destinatario di costituzione in mora, nella quale sia indicata la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Sono escluse dal servizio di conciliazione le controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori. Eventuali reclami inerenti al bonus idrico possono essere inoltrati allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente tramite il portale accessibile all'indirizzo www.portalesportello.it o utilizzando il modulo di interesse scaricabile dalla sezione Modulistica del medesimo portale. Lo Sportello può intervenire nei casi di reclami relativi al Bonus sociale idrico anche in assenza di preventivo reclamo scritto al Gestore o prima della scadenza dei 30 giorni lavorativi previsti per la risposta.

8.3 DISPOSIZIONI FINALI

L'utenza è tenuta a rispettare le disposizioni contenute nel D. lgs. 152/2006, nella normativa regionale di riferimento e nel Regolamento di Gestione del Servizio Idrico Integrato.
Per quanto non espressamente dichiarato nella presente Carta dei Servizi si rimanda alle deliberazioni dell'Autorità nazionale di Regolazione ARERA, ed in particolare:

DELIBERAZIONE 23 DICEMBRE 2015 655/2015/R/idr (RQSII)
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO
Aggiornato con delibere 217/2016/R/idr, 897/2017/R/idr, 227/2018/R/idr, 311/2019/R/idr, 547/2019/R/idr, 610/2021/R/idr, 231/2022/R/com, 637/2023/R/idr

DELIBERAZIONE 5 MAGGIO 2016 218/2016/R/idr (TIMSII)
REGOLAZIONE DEL SERVIZIO DI MISURA NELL'AMBITO DEL SERVIZIO IDRICO A LIVELLO NAZIONALE
Aggiornato con delibera 609/2021/R/idr

DELIBERAZIONE 21 DICEMBRE 2017 897/2017/R/idr (TIBSI)
TESTO INTEGRATO DELLE MODALITÀ APPLICATIVE DEL BONUS SOCIALE IDRICO PER LA FORNITURA DI ACQUA AGLI UTENTI DOMESTICI ECONOMICAMENTE DISAGIATI
Aggiornato modificato con delibere 227/2018/R/idr, 165/2019/R/com, 3/2020/R/idr, 63/2021/R/com, 430/2024/R/idr

DELIBERAZIONE 27 DICEMBRE 2017 917/2017/R/idr (RQTI)
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO
Aggiornato con delibera 609/2021/R/idr, 639/2021/R/com, 637/2023/R/IDR e 595/2024/R/IDR

DELIBERAZIONE 16 APRILE 2019 142/2019/E/idr
MODALITÀ DI ATTUAZIONE NEL SETTORE IDRICO DEL SISTEMA DI TUTELE PER I RECLAMI E LE CONTROVERSIE DEI CLIENTI E UTENTI FINALI DEI SETTORI REGOLATI
Aggiornata con deliberazione 301/2021/E/com

DELIBERAZIONE 16 LUGLIO 2019 - 311/2019/R/IDR (REMSI)
MODALITÀ DI ATTUAZIONE NEL SETTORE IDRICO DEL SISTEMA DI TUTELE PER I RECLAMI E LE CONTROVERSIE DEI CLIENTI E UTENTI FINALI DEI SETTORI REGOLATI
Aggiornata con deliberazione 301/2021/E/com

DELIBERAZIONE 16 LUGLIO 2019 311/2019/R/IDR (REMSI)
REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Aggiornato con delibera 547/2019/R/idr, 63/2021/R/com, 610/2021/R/idr

DELIBERA 05 MAGGIO 2016 - 209/2016/E/com (TICO)
TESTO INTEGRATO CONCILIAZIONE
Aggiornato con delibera 383/2016/E/com, 355/2018/R/com, 301/2021/E/com, 233/2023/E/COM, 371/2024/R/com

Allegati:

Allegato A - STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ E INDENNIZZI AUTOMATICI

Allegato B - COSTI DI SPECIFICHE OPERAZIONI

Allegato C - ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO – ORARI APERTURA PUBBLICO

ALLEGATO A

STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ E INDENNIZZI AUTOMATICI

Qualità contrattuale

	INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
3	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
4	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
6	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
7	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
9	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
10	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro

11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
13	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30 euro
14	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
15	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
16	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
17	Tempo di esecuzione 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
18	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni

21	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
22	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
23	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
24	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
26	Tempo di intervento per la verifica del livello 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
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
28	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
29	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
30	Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1.000mc 4/anno se 1.000mc < consumi ≤ 3.000mc 6/anno se consumi > 3.000mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro

31	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
32	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
33	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
34	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
35	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
36	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
37	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
38	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del ***call center*** con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
39	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
40	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

41	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
42	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
43	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
44	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
45	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR) SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc SR2 relativo a utenti finali con consumi medi annui superiore a 3.000 mc	Specifico	2/ anno 3/anno		30 euro
46	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP)	Specifico	48 ore	Comunicazione 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	30 euro

Qualità tecnica

	INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD		INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO
47	Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
48	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	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	30 euro
49	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro

Indennizzi automatici connessi alle principali attività svolte in caso di morosità

INDICATORE	INDENNIZZO
Casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile	30 euro
Casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità	30 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	30 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste	30 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	10 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste	10 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale	10 euro
Casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento previsto	10 euro

ALLEGATO B

COSTI DI SPECIFICHE OPERAZIONI

OPERAZIONE	COSTO (oltre I.V.A. di Legge)
Corrispettivo richiesto a copertura delle spese amministrative in caso di stipula di un nuovo Contratto di Utenza	40 euro
Rimborso del costo del sopralluogo in caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'Utente, senza che ne sia stato dato congruo preavviso almeno 24 ore prima dell'orario concordato	40 euro
Rimborso del costo della verifica del misuratore richiesta dall'Utente su banco di prova presso ditte specializzate, nel caso in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante	200 euro
Rimborso del costo dell'intervento di verifica del livello di pressione richiesto dall'Utente, nel caso in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma	40 euro
Rimborso del costo della limitazione della fornitura a seguito di morosità	60 euro
Rimborso del costo della sospensione della fornitura a seguito di morosità	60 euro
Rimborso del costo della disattivazione della fornitura a seguito di morosità	60 euro
Rimborso del costo del ripristino/riattivazione della fornitura a seguito di morosità	45 euro

ALLEGATO C

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO - ORARI APERTURA PUBBLICO

SPORTELLI DEDICATI

SPORTELLO DI SPOLETO	Via Antonio Busetti, 38/40 - 06049 Spoleto (PG)
LUNEDÌ	dalle 08:30 alle 13:00
MARTEDÌ	CHIUSO
MERCOLEDÌ	dalle 08:30 alle 13:00 / dalle 14:00 alle 16:00
GIOVEDÌ	CHIUSO
VENERDÌ	dalle 08:30 alle 13:00
SABATO	CHIUSO
DOMENICA	CHIUSO

SPORTELLO DI FOLIGNO	Viale IV Novembre, 20 - 06034 Foligno (PG)
LUNEDÌ	dalle 08:30 alle 13:00
MARTEDÌ	dalle 08:30 alle 13:00 / dalle 14:00 alle 16:00
MERCOLEDÌ	dalle 08:30 alle 13:00
GIOVEDÌ	dalle 08:30 alle 13:00 / dalle 14:00 alle 16:00
VENERDÌ	dalle 08:30 alle 13:00
SABATO	CHIUSO
DOMENICA	CHIUSO

SPORTELLO DI NORCIA	Via Fiume, 3 - 06046 Norcia (PG)
LUNEDÌ	CHIUSO
MARTEDÌ	dalle 09:30 alle 13:00
MERCOLEDÌ	CHIUSO
GIOVEDÌ	CHIUSO
VENERDÌ	CHIUSO
SABATO	CHIUSO
DOMENICA	CHIUSO

SPORTELLO DI CASCIA	c/o BIM - Piazza Garibaldi 26 - 06043 Cascia (PG)
LUNEDÌ	CHIUSO
MARTEDÌ	CHIUSO
MERCOLEDÌ	CHIUSO
GIOVEDÌ	dalle 09:30 alle 13:00
VENERDÌ	CHIUSO
SABATO	CHIUSO
DOMENICA	CHIUSO



Valle Umbra Servizi S.p.A.
Via Antonio Busetti, 38/40
06049 Spoleto (PG)
Tel. +39 0743.23111
info@valleumbraservizi.it
www.valleumbraservizi.it

ValleUmbraServizi
l'ambiente in cima ai nostri pensieri

ValleUmbraServizi

www.valleumbraservizi.it

Spett.le
AURI – Autorità Umbra Rifiuti e Idrico
Via San Bartolomeo n. 79, 06135 Perugia
PEC: auri@postacert.umbria.it

Spoleto, 28 settembre 2026

PROT 16480 29 SET 2026

Oggetto: Trasmissione del Tool di calcolo tariffario MTI-4 e della dichiarazione di veridicità dei dati. Aggiornamento della Carta dei servizi.

Spett.le Autorità,

in riferimento al procedimento di aggiornamento della predisposizione tariffaria per il servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario MTI-4 approvato da ARERA con Deliberazione 639/2023/R/idr, la scrivente Valle Umbra Servizi S.p.A., in qualità di gestore del servizio idrico integrato, trasmette in allegato:

1. il Tool di calcolo della tariffa MTI-4, in formato excel compilato in ogni sua parte;
2. la dichiarazione di veridicità dei dati e delle informazioni trasmesse, resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 dal legale rappresentante.
3. Supporto documentale (vedasi link)

Con riferimento all'aggiornamento della Carta dei servizi, in relazione alle modifiche introdotte dalla Deliberazione ARERA 23 dicembre 2025, 579/2025/R/idr, si comunica che la Società ha già avviato le attività di revisione del documento e il percorso di confronto con le associazioni dei consumatori. La Società provvederà all'approvazione della Carta dei servizi aggiornata entro il mese di novembre 2026, riservandosi di trasmetterne copia a codesta Autorità non appena approvata.

La scrivente resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento o integrazione ritenuta necessaria.

Distinti saluti.

Il Direttore Amministrativo

Fabio Cari

(firmato digitalmen

FABIO CARI
28.09.2026
14:19:59
GMT+01:00

ValleUmbraServizi S.p.A.
Via Antonio Busetti 38/40, 06049 Spoleto (PG)
Tel. 0743 23111
C.F. e Iscrizione al Registro Imprese di Perugia: 02569060540
Capitale Sociale € 19.118.250,00 i.v.

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI GESTIONE
ICMQ
UNI EN ISO 9001
UNI EN ISO 45001
UNI EN ISO 14001

A.U.R.I. PROT. N. 0009515 DEL 29-09-2026

Allegati:

- Tool di calcolo tariffario MTI-4
- Dichiarazione di veridicità
- Allegati (Riepilogo dati x AURI-28-09)

A.U.R.I. PROT. N. 0009515 DEL 29-09-2026

ValleUmbraServizi S.p.A.
Via Antonio Busetti 38/40, 06049 Spoleto (PG)
Tel. 0743 23111
C.F. e Iscrizione al Registro Imprese di Perugia: 02569060540
Capitale Sociale € 19.118.250,00 i.v.

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI GESTIONE
ICMQ
UNI EN ISO 9001
UNI EN ISO 45001
UNI EN ISO 14001