



CARTA DEI SERVIZI

ATO2 Lazio Centrale Roma

INDICE

1. PRESENTAZIONE	3
2. DEFINIZIONI	4
3. L'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N.2 LAZIO CENTRALE ROMA E L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE	12
4. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI	13
4.1 La rete idrica e l'acqua potabile	14
4.2 La rete fognaria e la depurazione	14
5. PRINCIPI	14
5.1 Diritto all'acqua	14
5.2 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	14
5.3 Continuità del servizio	14
5.4 Partecipazione	15
5.5 Cortesia	15
5.6 Efficacia ed efficienza	15
5.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	15
5.8 Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica e della gestione del SII	16
5.9 Corretto e razionale uso dell'acqua	16
5.10 Trasparenza e legalità	17
6. STANDARD DI QUALITÀ	17
7. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E DIGITALIZZAZIONE – CANALI DI CONTATTO	18
7.1 Il Sito internet	20
7.2 Portale area clienti MY ACEA Acqua	20
7.2.1 Cassetto Digitale	21
7.3 Sportelli	21
7.4 Call center e Servizi telefonici	23
7.5 Corrispondenza	24
7.6 Servizio Chat	24
7.7 App Acquea	24
7.8 Facilitazioni per utenze particolari	24
8. AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO	25
8.1 Bonus Sociale Idrico	25
8.2 Bonus Idrico Integrativo	25
9. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	26
9.1 Pronto intervento	26
9.2 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	26
9.3 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata	27
9.4 Interventi programmati	28
9.5 Disponibilità idrica alle fonti	29
10. AVVIO CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	29
10.1 Preventivazione per allacciamento all'acquedotto	30
10.1.1 Allacciamenti temporanei	31
10.2 Preventivazione per allacciamento alla fognatura	31
10.3 Preventivazione per l'esecuzione di lavori	32
10.4 Contenuti e validità del preventivo	32
10.5 Esecuzione dell'allacciamento idrico	33
10.6 Esecuzione dell'allacciamento alla fognatura	33
10.7 Esecuzione di lavori	34

10.8 Attivazione della fornitura	35
10.9 Riattivazione della fornitura.....	36
10.10 Riattivazione della fornitura in seguito a morosità.....	37
10.11 Disattivazione della fornitura.....	38
10.12 Voltura della fornitura	38
10.12.1 Voltura a titolo gratuito.....	39
10.13 Rispetto degli appuntamenti concordati.....	39
10.14 Verifica funzionalità del misuratore.....	41
10.15 Verifica del livello di pressione	43
11. FATTURAZIONE E PAGAMENTO	44
11.1 Descrizione della bolletta	44
11.2 Bolletta web interattiva	45
11.3 Rilevazione consumi e addebito	45
11.5 Periodo di riferimento della bolletta	47
11.6 Periodicità di fatturazione.....	47
11.7 Emissione della bolletta	48
11.8 Deposito cauzionale	49
11.9 Bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.....	49
11.10 Pagamento della bolletta.....	50
11.11 Rateizzazione	50
11.12 Rettifiche di fatturazione	52
12. MOROSITÀ	52
13. INFORMAZIONE E TUTELA	52
13.1 Informazioni agli utenti.....	52
13.2 Richieste scritte da parte dell'Utente.....	53
13.2.1 Richieste di informazioni	53
13.2.2 Richieste di rettifica di fatturazione	54
13.2.3 Reclami.....	55
13.2.4 Contenuti minimi delle risposte scritte.....	56
13.2.5 Reclami scritti multipli.....	57
13.3 Indennizzi automatici	58
13.3.1 Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo	59
13.3.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico.....	59
13.4 Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Utente finale e Gestore: la Conciliazione paritetica.....	60
13.5 La Conciliazione ARERA.....	60
13.6 Diritto di accesso agli atti.....	60
13.7 Tutela della Privacy	61
14. GESTIONI SEPARATE	61
15. TABELLA RIEPILOGATIVA STANDARD GENERALI E SPECIFICI	64

I. PRESENTAZIONE

La presente Carta dei Servizi è adottata in conformità:

- alle disposizioni di legge;
- alle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA);
- alla Convenzione di Gestione per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale – Roma.
- alle delibere della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma (EGATO) in merito agli standard migliorativi della qualità del Servizio Idrico Integrato.

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del Contratto di fornitura/utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e si applica a tutti gli utenti dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Lazio Centrale Roma (ATO 2) il cui Servizio Idrico Integrato è gestito da Acea ATO 2 S.p.A.

La Carta dei Servizi rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

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

Da un punto di vista generale la Carta dei Servizi:

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei Contratti di fornitura/utenza. Pertanto, l'aggiornamento della Carta dei Servizi costituisce aggiornamento delle condizioni contrattuali applicabili;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta dei Servizi. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, fatti salvi eventuali casi in deroga, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo "13.3 Indennizzi automatici".

La Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito.

Copia della Carta dei Servizi è resa disponibile dal Gestore sul sito internet www.aceaato2.it nonché nell'area riservata MyAcea Acqua.

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica in corrispondenza del ciclo regolatorio ovvero ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti.

La Carta dei Servizi è adeguata d'ufficio sulla base delle evoluzioni normative vigenti. Ogni aggiornamento della Carta dei Servizi verrà reso noto in bolletta e pubblicato sul sito internet www.aceaato2.it

Nelle more dell'adeguamento rispetto alla normativa vigente, in caso di difformità o incompatibilità tra la Carta dei Servizi e la normativa regolatoria, quest'ultima prevale sulla Carta dei Servizi.

2. DEFINIZIONI

Di seguito, ai fini di una corretta comprensione dei contenuti da parte dell'Utente finale, si riportano le definizioni dei termini tecnici utilizzati, ripresi dalle disposizioni regolatorie e dalla normativa di settore vigenti¹. Per quanto non espressamente compreso nel presente articolo, si rimanda alle definizioni previste dalla regolazione dell'ARERA.

- 1) **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni **esposte nel preventivo** esplicitata dapprima mediante l'apposizione della firma sugli elaborati realizzati dai tecnici del Gestore in occasione del sopralluogo e quindi formalizzata mediante il pagamento degli importi da parte dell'Utente finale;
- 2) **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- 3) **albero fonico o IVR** (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- 4) **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna rappresentato dal misuratore idrico posto al limite di proprietà. Qualora l'impianto interno dell'Utente finale sia stato realizzato antecedentemente l'affidamento della gestione al Gestore ed il misuratore sia posto in proprietà privata, per punto di consegna si intende il tratto di tubazione posto al limite della proprietà privata;
- 5) **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura privata fino alla pubblica fognatura;
- 6) **Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito)** è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. 152/2006 e successive modifiche ed integrazioni sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di governo dell'ambito individuato dalla Regione;
- 7) **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su istanza del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- 8) **assistente virtuale** è un operatore digitale basato su un sistema digitale in grado di interagire con gli utenti in modo naturale e rispondere a domande, gestire richieste e processi e fornire informazioni, personalizzate e contestualmente appropriate grazie alla sua capacità di comprendere e generare linguaggio naturale;
- 9) **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- 10) **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

¹ Le definizioni dei punti di seguito elencati sono state introdotte dal Gestore del SII: 13, 19, 54, 66

- 11) **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- 12) **ARERA** è l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95 e successive modifiche ed integrazioni;
- 12) **bolletta** è il documento che il Gestore trasmette periodicamente all'Utente finale al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi forniti;
- 13) **bolletta di chiusura** è la bolletta emessa a seguito di cessazione della fornitura in essere tra il Gestore e l'Utente finale, contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal medesimo Utente;
- 14) **bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/IDR;
- 15) **bonus idrico integrativo**: è il bonus idrico garantito dall'Ente di governo dell'Ambito ad integrazione del bonus sociale idrico sul territorio di propria competenza, di cui all'art. 8 comma 1 del TIBSI e successive modifiche ed integrazioni;
- 16) **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di acquisire data e orario dell'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- 17) **canali digitali** sono quelli messi a disposizione dell'Utente finale per consentire e facilitare l'accesso alle informazioni e le comunicazioni con il Gestore;
- 18) **Carta dei Servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti finali e Gestore;
- 19) **cassetto digitale** è il servizio disponibile sull'Area Clienti MyAcea Acqua che permette all'Utente finale di consultare la documentazione contrattuale e le comunicazioni inerenti i pagamenti, come ad esempio: solleciti, preavvisi di limitazione o sospensione del servizio di fornitura;
- 20) **causa di forza maggiore** sono atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili, non imputabili al Gestore tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
- 21) **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o del punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore, oppure della disdetta d'ufficio da parte del Gestore per i motivi previsti dal Regolamento di utenza;
- 22) **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione dell'istanza, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- 23) **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)** è il testo unico che riunisce e organizza le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese. Istituito con il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, è stato successivamente modificato e integrato prima con il decreto legislativo 22 agosto 2016 n. 179 e poi con il decreto legislativo 13 dicembre 2017 n. 217 per promuovere e rendere effettivi i

diritti di cittadinanza digitale e, da ultimo, dal decreto-legge 16 luglio 2020 n. 76, convertito dalla L. 11 settembre 2020, n. 120;

24) consumi fatturati sono i consumi complessivamente contabilizzati nella bolletta;

25) consumi rilevati/effettivi sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate/autoletture in un determinato arco temporale;

26) consumo medio annuo (Ca): è definito per ciascun Utente finale in riferimento alla vigente normativa regolatoria²;

27) consumo stimato (Cs): è la stima dei dati di misura, effettuata dal Gestore in caso di indisponibilità per un Utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture relativamente ad un intervallo temporale determinato³;

28) contratto di fornitura/utenza del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto che disciplina il rapporto contrattuale fra l'Utente finale e il Gestore di cui la stessa Carte dei servizi è parte integrante e sostanziale;

29) data di invio è:

- per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data risultante dalla data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica e/o, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite email;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

30) data di ricevimento è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite vettore, la data risultante dalla data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

31) dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale e alla qualità tecnica del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

² Deliberazione 218/2016/R/idr integrata e modificata dalla deliberazione 609/2021/R/idr – regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII) art. 10 Consumo Medio Annuo definito sulla base dei consumi ottenuti da due misure effettive, (mis1 e mis2) raccolte o derivanti da autolettura disponibili al Gestore in un periodo pari ad almeno 300 giorni solari (Ng). La differenza tra i dati di misura effettivi (mis2 – mis1) viene divisa per Ng, moltiplicato per i giorni dell'anno (365). In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente CCCC, i gestori procedono a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.

³ Deliberazione 218/2016/R/idr integrata e modificata dalla deliberazione 609/2021/R/idr – regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII) art. 11 Il consumo stimato si ottiene dividendo il consumo medio annuo (Ca) disponibile per l'utenza interessata per i giorni dell'anno (365) e moltiplicando per l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima (Ns)

- 32) deposito cauzionale** è una somma di denaro che l'Utente finale versa al Gestore a titolo di garanzia. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito;
- 33) depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- 34) direttiva trasparenza** è l'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, recante la "Prima direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato";
- 35) disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- 36) ente di governo dell'ambito (EGATO)** è il soggetto competente alla predisposizione della tariffa ai sensi dell'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 ovvero la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio centrale Roma prevista dalla L.R. del 22 gennaio 1996 n. 6 e successive modifiche ed integrazioni;
- 37) fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- 38) Gestore** è il soggetto che gestisce il SII nell'Ambito Territoriale Ottimale 2 Lazio Centrale - Roma (ATO 2) ovvero Acea ATO 2 S.p.A.;
- 39) Gestore obbligato** è il Gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;
- 40) giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- 41) giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- 42) giorno solare** è un giorno della settimana compreso tra lunedì e domenica inclusi;
- 43) indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti uno degli standard specifici di qualità che prevedono l'indennizzo così come regolato dal RQSII, dal RQTI e dalle delibere della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma e successive modifiche ed integrazioni, ovvero nei casi previsti all'art. 10 del REMSI e successive modifiche ed integrazioni;
- 44) lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- 45) lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

- 46) **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore dei dati di misura riportati dal totalizzatore numerico del misuratore che può essere acquisita da remoto anche attraverso strumenti di telemisura installati sull'impianto dell'Utente finale;
- 47) **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;
- 48) **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- 49) **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- 50) **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;
- 51) **metro cubo (mc)** è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua (1 mc equivale a 1.000 litri);
- 52) **misuratore/contatore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale che serve per la misura dei volumi consegnati;
- 53) **morosità** è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'Utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- 54) **MyAcea Acqua:** è il portale che permette di gestire la propria utenza idrica in modalità self-service, disponibile anche in versione *app* per *smartphone*;
- 55) **operatore** è un assistente, fisico o virtuale, in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- 56) **posta elettronica o e-mail:** l'e-mail ovvero la *electronic mail* è un servizio internet che consente d'inviare e ricevere messaggi grazie all'utilizzo di un personal computer, tablet, palmare o *smartphone* connessi alla rete tramite un account di posta elettronica registrato presso un provider, che fornisce questo tipo di prestazione;
- 57) **posta elettronica certificata (PEC)** è il sistema che consente di inviare e-mail con valore legale equiparato ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla normativa (DPR 11 febbraio 2005 n.68 e successive modifiche ed integrazioni e CAD);
- 58) **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo, generalmente espressa in metri cubi orari (mc/h) o in litri al secondo (l/s);
- 59) **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- 60) **procedura ADR o Procedura:** procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita e regolata dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130, attuativo della direttiva 2013/11/UE, e successive modifiche ed integrazioni;
- 61) **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Il Punto di consegna dell'acquedotto è solitamente individuato nel misuratore posto dal Gestore o dal limite di proprietà nel caso di misuratori posti all'interno di aree private;

- 62) punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale;
- 63) quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- 64) reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di utenza, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- 65) regolamento d'utenza o Regolamento** è documento che disciplina le modalità di erogazione dei servizi di distribuzione dell'acqua, fognatura e depurazione;
- 66) reg. EU 2016/679** Il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati in sigla RGPD (o GDPR General Data Protection Regulation), ufficialmente regolamento (UE) n. 2016/679, è un regolamento dell'Unione europea in materia di trattamento dei dati personali e di privacy, adottato il 27 aprile 2016, pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il 4 maggio 2016 ed entrato in vigore il 24 maggio dello stesso anno ed operativo a partire dal 25 maggio 2018;
- 67) REMSI** è l'Allegato A alla deliberazione ARERA 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr e successive modifiche ed integrazioni ("Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato");
- 68) riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- 69) richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- 70) richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- 71) RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ossia di ciascuno dei servizi che lo compongono, emanato dall'ARERA con la delibera 655/2015/R/idr e successive modifiche ed integrazioni;
- 72) RQTI** è il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ossia di ciascuno dei servizi che lo compongono, emanato dall'ARERA con la delibera 917/2017 e successive modifiche ed integrazioni;
- 73) Servizio Conciliazione** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;
- 74) Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di

ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

75) sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza rimozione del misuratore e risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;

76) sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:

- in relazione alla tipologia d'uso domestico
 - ✓ uso domestico residente;
 - ✓ uso condominiale;
 - ✓ uso domestico non residente;
- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico
 - ✓ uso industriale;
 - ✓ uso artigianale e commerciale;
 - ✓ uso agricolo e zootecnico;
 - ✓ uso pubblico non disalimentabile;
 - ✓ uso pubblico disalimentabile;
 - ✓ altri usi;

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

78) sopralluogo è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;

79) sportello è un canale di contatto, fisico o digitale, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

80) Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente è lo sportello istituito da ARERA che fornisce informazioni ed assistenza ai clienti finali sulla regolazione nei settori dell'energia elettrica, del gas e del sistema idrico;

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

82) telelettura è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Ai fini del presente provvedimento si distingue tra:

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

- 83) tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- 84) tipologie d'uso o categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" e la tipologia "uso diverso dal domestico";
- 85) TICSII** è l'Allegato A alla deliberazione ARERA 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR e successive modifiche ed integrazioni, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSII), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
- 86) TIMSII** è il testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale emanato da ARERA con la Delibera 218/2016/R/Idr e successive modifiche ed integrazioni;
- 87) TIBSI** è il testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati emanato da ARERA con la Delibera 897/2017/R/idr e successive modifiche ed integrazioni;
- 88) utente finale** è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- 89) utente finale disalimentabile** è l'Utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- 90) utente finale non disalimentabile** è l'Utente finale di cui all'articolo 2 del REMSI, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura (utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI e utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSII e successive modifiche ed integrazioni);
- 91) utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- 92) utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- 93) voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. L'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N.2 LAZIO CENTRALE ROMA E L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE

L'Ambito Territoriale Ottimale n.2 Lazio Centrale –Roma è stato definito dalla Regione Lazio, in attuazione della Legge 5 gennaio 1994 n.36, con propria Legge n. 6 del 22 gennaio 1996 e poi modificato dalla Legge Regionale n. 31 del 4 novembre 1999 e dalla Delibera del Consiglio Regionale del Lazio n.10 del 14 luglio 2021⁴.

Esso comprende i territori dei Comuni di Affile, Agosta, Albano Laziale, Allumiere, Anguillara Sabazia, Anticoli Corrado, Arcinazzo Romano, Ardea, Ariccia, Arsoli, Artena, Bellegra, Bracciano, Camerata Nuova, Canale Monterano, Campagnano di Roma, Canterano, Capena, Capranica Prenestina, Carpineto Romano, Casape, Castel Gandolfo, Castel Madama, Castel San Pietro Romano, Castelnuovo di Porto, Cave, Cerreto Laziale, Cervara di Roma, Cerveteri, Ciampino, Ciciliano, Cineto Romano, Civitavecchia, Civitella San Paolo, Colleferro, Colonna, Fiano Romano, Filacciano,

Fiumicino, Fonte Nuova, Formello, Frascati, Galliciano nel Lazio, Gavignano, Genazzano, Genzano di Roma, Gerano, Gorga, Grottaferrata, Guidonia Montecelio, Jenne, Labico, Ladispoli, Lanuvio, Lariano, Licenza, Mandela, Manziana, Marano Equo, Marcellina, Marino, Mentana, Monte Porzio Catone, Montecompatri, Montelanico, Monterotondo, Morlupo, Nazzano, Nemi, Olevano Romano,

Palestrina, Percile, Pisoniano, Poli, Pomezia, Ponzano Romano, Riano, Rignano Flaminio, Riofreddo, Rocca Canterano, Rocca di Cave, Rocca di Papa, Rocca Priora, Rocca Santo Stefano, Roccagiovine, Roiate, Roma, Roviano, Sacrofano, Sambuci, San Cesareo, San Gregorio da Sassola, San Polo dei Cavalieri, San Vito Romano, Santa Marinella, Sant'Angelo Romano, Sant'Oreste, Saracinesco, Segni, Subiaco, Tivoli, Tolfa, Torrita Tiberina, Trevignano Romano, Vallepietra, Valmontone, Velletri, Vicovaro, Zagarolo, in provincia di Roma ed i territori dei comuni di Filettino e Trevi nel Lazio in provincia di Frosinone e di Oriolo Romano e Vejano, in provincia di Viterbo.

Detti Comuni, ai sensi dell'art. 30 del Decreto Legislativo 267 del 18 agosto 2000, hanno deliberato di cooperare ai fini del servizio idrico integrato stipulando una apposita convenzione e costituendo un Ente di governo dell'ambito (EGATO) coordinato dalla Città Metropolitana di Roma Capitale e dotato di una segreteria tecnico operativa (STO).

L'EGATO ha individuato quale Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'intero territorio dell'Ambito la Acea S.p.A., società derivante dalla trasformazione della Acea, Azienda speciale del Comune di Roma, la quale già svolgeva una rilevante aliquota del SII nel territorio stesso.

L'Acea S.p.A. ha a tal fine costituito la società Acea ATO 2 S.p.A., cedendo alla stessa il ramo d'azienda interessato; a detta S.p.A. il servizio idrico integrato è stato affidato con delibera n. 2 del 1999 della Conferenza dei Sindaci.

I Comuni dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma, rappresentati dal Presidente della Provincia di Roma ed Acea ATO 2 S.p.A. il 6 agosto 2002 hanno sottoscritto una apposita Convenzione di gestione con scadenza 31 dicembre 2032.

⁴ La Regione Lazio, con D.C.R. n.10 del 14 luglio 2021, ha modificato l'ambito dell'ATO2 Lazio Centrale Roma, inserendovi il Comune di Campagnano di Roma.

Tale Convenzione è stata integrata per renderla conforme alla Convenzione Tipo di cui alla Delibera ARERA del 23 dicembre 2015 n. 656/2015/R/idr ed è stata approvata il 27 luglio 2016, aggiornata il 27 novembre 2020 e sottoscritta il 21 maggio 2021.

4. IL GESTORE E I SUOI SERVIZI

ACEA ATO 2 S.p.A. è il Gestore che opera nei Comuni dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma che hanno trasferito il servizio ai sensi della Convenzione di Gestione.

Nella Società, costituita nel 1999, sono confluite le infrastrutture, le conoscenze e l'esperienza accumulate nell'Azienda Speciale del Comune di Roma a partire dal 1937.

Il Gestore svolge il Servizio Idrico Integrato dal processo di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad uso civile, fino alla raccolta, al collettamento, depurazione e restituzione all'ambiente delle acque reflue, gestendo un complesso insieme di reti ed impianti (reti acquedotto, fognature, impianti di potabilizzazione e depurazione delle acque, ecc). Comprende inoltre la gestione dei servizi di misurazione dei consumi. Il SII, non comprende:

- la gestione delle reti di acquedotto e/o fognatura private o comunque non consegnate al Comune di competenza per la gestione;
- gli allacciamenti collegati a reti acquedottistiche e/o fognarie private;
- la gestione delle canalizzazioni delle acque bianche delle fognature separate;
- la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali di qualsiasi tipologia di fognatura.

VOCE	RIFERIMENTI – CONTATTI
Gestore	Acea ATO 2 S.p.A.
Indirizzo (sede legale)	Piazzale Ostiense, 2 – 00154 Roma
Email pec	commerciale.ato2@pec.aceaspa.it reclami.ato2@pec.aceaspa.it acea.ato2@pec.aceaspa.it
Sito internet	www.aceaato2.it
Numero Verde Commerciale (gratuito da rete fissa e mobile)	800 130 331
Numero Verde – pronto intervento (gratuito da rete fissa e mobile)	800 130 335

4.1 La rete idrica e l'acqua potabile

Il Gestore eroga l'acqua, per usi civili ed altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna dell'Utente finale.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per l'Utente. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti in laboratorio dal Gestore.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito internet del Gestore nella apposita sezione ed aggiornate con cadenza semestrale ai sensi di quanto disciplinato dalla ARERA.

4.2 La rete fognaria e la depurazione

Il servizio di fognatura e depurazione comprende:

- la gestione delle fognature miste;
- la gestione delle canalizzazioni delle acque nere delle fognature separate;
- il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue urbane e delle acque industriali se rese assimilabili alle domestiche, a cura dell'Utente finale prima del loro convogliamento in fognatura, solo se su suolo pubblico e esclusi i dispositivi anti-rigurgito.

5. PRINCIPI

Il Gestore nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi.

5.1 Diritto all'acqua

L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale; la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

5.2 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Sono garantiti uguali diritti per tutti gli Utenti finali e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli Utenti finali, a parità di condizioni sociali, oltre che impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Il Gestore presta particolare attenzione alle persone con disabilità, alle persone anziane ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

5.3 Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, quali, ad esempio, lo stazionamento di autobotti o, laddove possibile, la fornitura di acqua potabile alle fontanelle pubbliche.

5.4 Partecipazione

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente finale circa la qualità del servizio erogato mediante indagini volte a verificare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Il Gestore ha il dovere di fornire all'Utente finale tutte le informazioni che lo riguardano.

L'Utente finale ha diritto di richiedere e ottenere, singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Al fine di agevolare la partecipazione degli Utenti, il Gestore dà concreta attuazione al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) garantendo all'Utente finale l'uso di strumenti telematici e di Intelligenza Artificiale e mettendo a disposizione dello stesso canali digitali, accessibili con le più diffuse tecnologie a disposizione di ciascun cittadino, quali, a titolo esemplificativo, il sito internet ed una chat on line per un più agevole accesso alle informazioni ed ai servizi (attivazione domiciliazione, pagamento con carta di credito, invio autolettura, consultazione fatture in pdf, aggiornamento dati anagrafici, bolletta web).

Per gli aspetti di relazione con l'Utente finale, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i relativi uffici competenti, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.

5.5 Cortesia

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai Dipendenti le opportune istruzioni.

5.6 Efficacia ed efficienza

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

In particolare, il Gestore, assicura la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizza ed agisce a tale fine utilizzando, con le modalità più appropriate e nel modo più adeguato al soddisfacimento degli interessi degli utenti finali, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, secondo quanto stabilito dal codice dell'amministrazione digitale.

5.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore si impegna ad interloquire con l'Utente finale, ponendo massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio, sia verbale che scritto, facilitando l'accesso ai servizi e alle informazioni anche ai cittadini stranieri. In quest'ottica il Gestore mette a disposizione anche strumenti di Intelligenza Artificiale finalizzati a perseguire una migliore chiarezza, efficacia e standardizzazione delle informazioni fornite all'utente, seppur personalizzate sulle sue specifiche richieste.

5.8 Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica e della gestione del SII

L'acqua è una risorsa essenziale per sostenere la vita, lo sviluppo e l'ambiente ma, tuttavia, essa è vulnerabile ed esauribile; pertanto, è necessario che il Gestore persegua una opportuna politica di sostenibilità che consiste nel garantire, alle generazioni presenti e future, l'accesso universale alla risorsa idrica e ai servizi igienico-sanitari.

Il Gestore adotta un approccio di prevenzione *ex ante* dell'inquinamento e del depauperamento della risorsa idrica. Coerentemente ai *Sustainable Development Goals (SDGs)* dell'Agenda 2030, il Gestore è impegnato a garantire la gestione sostenibile della risorsa idrica assicurandone la rigenerazione, la tutela della qualità e quantità nel tempo, minimizzando gli sprechi e promuovendo l'utilizzo responsabile dell'acqua, attraverso la salvaguardia delle fonti, il contenimento delle perdite, la mitigazione degli effetti del cambiamento climatico, il monitoraggio puntuale dei prelievi e dei consumi idrici.

Nella fase di gestione delle reti fognarie e depurazione, il Gestore favorisce il riuso e la restituzione all'ambiente delle acque depurate secondo gli standard previsti dalla normativa vigente preservando gli ecosistemi dall'inquinamento mediante la rimozione degli inquinanti introdotti nella risorsa idrica durante l'utilizzo da parte dell'uomo.

Inoltre, il Gestore garantisce la qualità, la sicurezza e la resilienza delle infrastrutture realizzando impianti tecnologicamente avanzati che generano il minimo impatto ambientale e la massima efficienza nei processi, assicurando elevati standard di qualità della risorsa idrica erogata e reimpressa nell'ambiente.

5.9 Corretto e razionale uso dell'acqua

L'acqua potabile derivata dalla rete idrica è somministrata prioritariamente per il consumo umano.

Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti nei limiti in cui le risorse idriche siano sufficienti e a condizione che non ne pregiudichino la qualità.

Oltre il consumo umano sono da considerare fondamentali l'uso commerciale e artigianale, gli usi pubblici e l'uso antincendio.

L'acqua può essere somministrata, se disponibile dopo aver soddisfatto i suddetti bisogni, per:

- gli usi zootecnici ed agricoli;
- gli usi produttivi industriali (compresi gli usi temporanei di cantiere);
- altri usi.

La somministrazione di acqua per gli usi di cui al periodo precedente viene concessa nei limiti della disponibilità e potenzialità degli impianti; le forniture di questo tipo possono essere sospese o revocate nel momento in cui non ci sia disponibilità di risorsa tale da poter garantire gli usi prioritari legati al consumo umano.

Il valore di pressione presso i punti di fornitura risente dei limiti della disponibilità e delle possibilità della rete di distribuzione, nonché dei consumi che possono variare in base alle fasce orarie ed alle stagioni

La pressione assicurata è quella indicata sul sito internet www.aceaato2.it

In generale, compatibilmente con lo stato degli impianti in esercizio, la disponibilità di risorsa idrica locale e le altre condizioni tecniche rilevanti (es. quote terreno, abbassamenti di pressione non imputabili al Gestore), il Gestore distribuisce l'acqua con una pressione, riferita al piano stradale, non inferiore all'altezza massima consentita per i fabbricati della zona, aumentata di 5 metri e comunque non superiore a 100 metri di colonna d'acqua (kg/cmq) riferita al piano stradale.

5.10 Trasparenza e legalità

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

Il Gestore adotta un modello di organizzazione e gestione ex D.lgs. 231/01 - e successive modifiche ed integrazioni - garantendo l'accesso alle informazioni richieste dalla normativa e rendendole disponibili sul sito internet.

6. STANDARD DI QUALITÀ

La presente Carta dei Servizi prevede la definizione degli aspetti rilevanti (accessibilità al servizio, continuità del servizio, avvio/cessazione e gestione del rapporto contrattuale, fatturazione e pagamento, morosità, informazione e tutela) per la percezione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, nonché degli indicatori di qualità ovvero le variabili quantitative in grado di rappresentare, per ciascun aspetto rilevante, i livelli prestazionali del servizio erogato che devono essere fissati e garantiti dal Gestore.

Nella Carta dei Servizi è fissato lo standard, ossia l'impegno assunto dal Gestore in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal Gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

In particolare, alle prestazioni erogate e quindi agli indicatori individuati sono associati standard di qualità che il Gestore deve rispettare:

- standard di qualità specifici riferiti alla singola prestazione/indicatore di qualità espressi da una soglia minima e/o massima e sono verificabili dall'Utente finale;
- standard di qualità generali del servizio espressi da un valore medio o da una percentuale riferiti al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

I tempi sono espressi in giorni lavorativi ad esclusione degli indicatori di qualità specifici relativi al "tempo di emissione dei documenti di fatturazione" espressi in giorni solari e dell'indicatore di qualità "tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità" espresso in giorni feriali.

Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di pareri e atti da parte di terzi. Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei

tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza Utente finale, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni Utente finale gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti a seconda del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Eventuali modifiche normative agli obblighi e standard del Gestore previsti all'interno della presente Carta dei Servizi, s'intendono recepite all'interno della stessa.

Le predette modifiche sono comunicate agli Utenti finali con le modalità previste al paragrafo I.

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di monitorare costantemente tutti i principali aspetti del servizio offerto. Sulla base delle evidenze ottenute dalle rilevazioni effettuate, il Gestore è in grado di pianificare eventuali azioni correttive da implementare nei diversi ambiti di riferimento, al fine di perseguire il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

7. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E DIGITALIZZAZIONE – CANALI DI CONTATTO

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità:

- sito internet;
- portale area clienti Myacea acqua;
- cassetto digitale;
- sportelli;
- call center e servizi telefonici;
- corrispondenza;
- servizio chat;
- app Acquea;
- facilitazioni per utenze particolari

Il Gestore, nel rispetto della conformità al CAD, garantisce all'Utente la possibilità di acquisire informazioni e di svolgere operazioni inerenti alla sua utenza idrica attraverso i canali previsti dalla Deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR e ss.mm.ii. e dal DPCM 29 aprile 1999, recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato".

A partire dalla sua prima formulazione, il CAD ha inteso promuovere e regolamentare l'uso delle tecnologie informatiche come strumento privilegiato nei rapporti tra gestori dei servizi pubblici e i cittadini.

Il Gestore è costantemente impegnato a rendere disponibili all'Utente canali digitali con il ricorso ai servizi *on line* e *mobile oriented* che si intendono preferenziali al fine di dare concreta attuazione alle disposizioni del CAD.

Il Gestore, al fine di adempiere alle disposizioni del CAD, consapevole delle sfide del mondo digitale, del ruolo che la tecnologia assume quale fattore abilitante dell'innovazione e della possibilità di creare valore per gli Utenti finali, mediante l'esperienza digitale degli Utenti finali, guida i processi di gestione

orientati, pertanto, alla costante implementazione di strumenti digitali, ivi incluse le applicazioni di Intelligenza Artificiale che possono supportare tutti i canali di contatto e migliorare l'accessibilità e l'efficienza dei servizi offerti.

Focus sul digitale

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i., è il provvedimento che, raccogliendo in modo organico norme pre-esistenti in materia, fissa principi, regole e istituti volti a garantire **la digitalizzazione e la dematerializzazione** delle attività amministrative, **mediante l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione**, puntando alla semplificazione della struttura burocratica del Paese in modo da renderla più efficiente, rapida, economica ed adeguata al soddisfacimento degli interessi degli utenti. L'ambito soggettivo di applicazione del CAD viene individuato all'art. 2 della norma, secondo cui essa si applica, tra l'altro, anche ai **gestori dei servizi pubblici**.

Il Gestore adempie alle disposizioni del CAD mettendo a disposizione canali digitali volti a costruire con gli Utenti un rapporto commerciale caratterizzato da:

- a) Semplificazione (linearità dei processi) e tempestività delle operazioni
- b) Trasparenza
- c) Multicanalità
- d) Tracciabilità e rintracciabilità dei dati
- e) Innovazione e miglioramento continuo delle procedure
- f) Sicurezza dei dati e Privacy

L'osservanza della norma si coniuga alla visione nativa del Gestore di creare valore per gli Utenti attraverso la tecnologia, quale fattore abilitante dell'innovazione dei processi.

A tal proposito, in ottica *change management*, il Gestore effettua la riorganizzazione dei processi commerciali verso la propria utenza al fine di perseguire gli obiettivi di razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi, delle attività gestionali, dell'archiviazione dei documenti, della predisposizione della modulistica, delle modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese.

In tale prospettiva, ed in linea con quanto previsto dall'AI Act, il Gestore ha introdotto applicazioni di Intelligenza Artificiale, nel rispetto delle disposizioni della normativa in materia vigente, in considerazione della sempre crescente domanda di informazione e assistenza da parte degli Utenti, che necessita di avvalersi anche dei più recenti sviluppi tecnologici, con modalità atte a semplificare l'accesso e la standardizzazione delle informazioni, senza sacrificare la chiarezza. Pertanto, l'assistente virtuale messo a disposizione dal Gestore è in grado di interagire con gli utenti in modo naturale e rispondere a domande, gestire richieste e processi e fornire informazioni, personalizzate e contestualmente appropriate grazie alla sua capacità di comprendere e generare linguaggio naturale.

I canali digitali messi a disposizione del Gestore sono numerosi, alcuni già previsti dalla RQSII come prestazioni di base ed costantemente sottoposti ad azioni di efficientamento per migliorare il servizio all'Utenza, altri sono canali introdotti di iniziativa propria:

- area clienti MyAcea Acqua su web e app
- sportello digitale e punti di contatto sul territorio
- servizio chat

7. Il Sito internet

Ai sensi dell'art. 54 della RQSII, il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale il sito internet www.aceaato2.it attraverso il quale pubblica la Carta dei Servizi ed il Regolamento d'utenza del servizio idrico integrato, le modalità di accesso al pubblico degli sportelli, le modalità di accesso all'area clienti MyAcea Acqua, gli orari e i numeri dei servizi telefonici gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente.

Il Gestore pubblica, inoltre, sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina della morosità nel SII.

Gli Utenti, accedendo al sito internet www.aceaato2.it, possono ottenere le informazioni relative a:

- livelli qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente e livelli qualità raggiunti l'anno precedente;
- informazioni e dati relativi al servizio idrico integrato nei Comuni in gestione;
- composizione analitica dell'acqua distribuita;
- condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- procedure di reclamo;
- informazioni sui principali disservizi in corso;
- pressioni;
- bonus;
- informazioni sulle zone eventualmente sottoposte a turnazione idrica in caso di emergenza estiva;
- informazioni sull'ubicazione delle case dell'acqua e delle fontanelle.

Il Gestore, oltre alle informazioni di cui al presente paragrafo, indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione della Procedura ADR disciplinata con Protocollo d'intesa sottoscritto in data 17 novembre 2016 tra le società del Gruppo Acea e le Associazioni dei Consumatori.

7.2 Portale area clienti MY ACEA Acqua

MyAcea Acqua è il portale self service disponibile 24 ore su 24 per i clienti di Acea Ato2 che permette di tenere sotto controllo e gestire al meglio la propria utenza idrica (<https://my.acea.it/myacea/it/login>). Attraverso l'area clienti MyAcea Acqua, accessibile gratuitamente previa registrazione o autenticazione digitale, sono disponibili, tra gli altri, i seguenti servizi:

- presentazione istanza di rettifica di fatturazione;
- presentazione istanza di reclamo;
- richiesta rateizzazione dei pagamenti;
- richiesta di preventivazione di nuovo allaccio idrico e di scissione utenza;
- nuova attivazione per le utenze private, voltura per le utenze diverse da antincendio, subentro nella fornitura, disdetta.

In aggiunta a quanto previsto dalla RQSII, l'Area My Acea Acqua consente di effettuare ulteriori servizi quali:

- inserimento autolettura del contatore;
- visualizzazione dello stato di pagamento delle bollette;
- pagamento delle bollette;
- gestione del servizio di bolletta web;
- attivazione della domiciliazione bancaria o postale;
- accesso al cassetto digitale;
- variazioni contrattuali;
- variazioni anagrafiche.

7.2.1 Cassetto Digitale

È un luogo virtuale disponibile sul portale MyAcea Acqua dove è possibile consultare tutta la documentazione relativa al rapporto contrattuale con il Gestore.

Solo a seguito di accettazione esplicita dell'Utente finale, il Cassetto Digitale sarà il luogo in cui il Gestore farà recapitare, in via esclusiva, tutte le comunicazioni relative al rapporto contrattuale (ad esempio, tra le altre, lettere di messa in mora, lettere di sollecito) con l'Utente finale, in deroga alle modalità di comunicazione riportate nel contratto di fornitura.

7.3 Sportelli

Il Gestore eroga il servizio di sportello attraverso:

- lo sportello provinciale di Roma da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.00;
- i punti di contatto sul territorio (vedi box di seguito riportato);
- lo sportello digitale, che svolge in versione digitale le stesse funzioni del tradizionale sportello fisico.

Il servizio viene svolto su prenotazione, secondo fasce orarie pubblicate sul sito del Gestore.

Presso lo sportello è possibile:

- effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti;
- presentare richieste:
 - ✓ di informazioni, richieste di rettifiche di fatturazione e reclami;
 - ✓ di rateizzazione dei pagamenti;
 - ✓ di preventivazione idrica ed esecuzione di lavori e allacciamenti;
 - ✓ di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
 - ✓ di appuntamenti riguardanti interventi di gestione utenza;
 - ✓ di verifiche del misuratore e del livello di pressione;
 - ✓ di esonero dei corrispettivi di fognatura e depurazione.

I punti di contatto sul territorio offrono un servizio di sportello digitale, disponibile su appuntamento, dedicato al servizio idrico con le stesse funzioni dello sportello fisico tradizionale, finalizzato a ridurre il “divario digitale” e ad offrire un supporto anche alle persone meno abituate ad usare le nuove tecnologie.

Presso i punti di contatto sul territorio è collocata una struttura dotata di monitor, rete internet e stampante, da cui il cliente, assistito da un addetto presente sul posto, potrà contattare in videochiamata l'operatore del Gestore ed effettuare tutte le operazioni legate alla gestione della sua fornitura idrica: voltture, richieste di allaccio e molto altro.

Tale strumento coniuga innovazione e vicinanza al cliente, consentendo l'accesso assistito ai servizi digitali e crea così un nuovo punto di contatto tra clienti e azienda.

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, 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.

Il tempo di attesa agli sportelli presso il punto di contatto sul territorio è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta al punto di contatto sul territorio e il momento in cui viene scansionato dall'Utente finale il QR code e viene avviata la prestazione.

Nel caso in cui il cliente si presenti al punto di contatto sul territorio in anticipo rispetto all'orario dell'appuntamento, è il tempo intercorrente tra l'orario dell'appuntamento e il momento in cui viene scannerizzato dall'Utente finale il QR code.

Da tale rendicontazione sono esclusi i punti di contatto sul territorio gestiti dalle amministrazioni comunali.

Per lo sportello digitale, il tempo di attesa agli sportelli è il tempo intercorrente tra l'orario dell'appuntamento e l'orario in cui l'operatore incaricato dal Gestore contatta il cliente per guidarlo nella connessione.

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale ed uno standard digitale.

Standard generali tempo di attesa agli sportelli

Codice	Indicatore	Standard generale
ID39gen	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo massimo di cinquantacinque (55) minuti
ID40gen	Tempo medio di attesa agli sportelli	In media sul totale delle prestazioni il tempo è ≤ 15 minuti
ID40 bis gen	Tempo medio di attesa per appuntamento allo sportello digitale (TMAP)	TMA ≤ 7 giorni solari è rispettato per il 95% dei giorni dell'anno

7.4 Call center e Servizi telefonici

Il Gestore garantisce due canali di contatto telefonico gratuiti da rete fissa e da rete mobile e che prevedono la registrazione vocale di parte delle conversazioni, nel caso di transazioni che richiedano approvazione formale:

- Servizi commerciali 800 130 331;
- Segnalazione guasti idrici e fognari 800 130 335.

Il servizio telefonico commerciale garantisce un orario di apertura da lunedì a venerdì dalle 8 alle 18.

Il servizio telefonico di segnalazione guasti e di pronto intervento per segnalare disservizi, irregolarità o interruzione della fornitura è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Sul sito internet www.aceato2.it è possibile consultare l'elenco delle prestazioni erogabili tramite il call center dedicato ai servizi commerciali.

Per il servizio di Call Center, il Gestore garantisce gli standard generali di seguito riportati

Standard generali di qualità dei call center

Codice	Indicatore	Standard generale
ID41gen	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	$AS \geq 95\%$ è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
ID42gen	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	$TMA \leq 180$ secondi è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
ID43gen	Livello del servizio telefonico (LS)	$LS \geq 85\%$ è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

L'indicatore "accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un Utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un 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.

L'indicatore "tempo medio di attesa per il servizio telefonico" (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

L'indicatore "livello del servizio telefonico" (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

7.5 Corrispondenza

Il Gestore mette a disposizione degli Utenti finali i seguenti canali di contatto:

- commerciale.ato2@pec.aceaspa.it, per richiesta di visura quote e preventivi fognari;
- reclami.ato2@pec.aceaspa.it per l'inoltro di istanze di reclamo;
- dimostratipagamenti.ato2@aceaspa.it per l'inoltro delle ricevute di avvenuto pagamento a mezzo bonifico bancario;
- posta Ordinaria al seguente indirizzo: Acea Ato2 – Piazzale Ostiense, 2 -00154 Roma.

Per le modalità di gestione delle richieste e i tempi di risposta da parte del Gestore, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta dei Servizi.

7.6 Servizio Chat

Il servizio chat è disponibile h24 sul sito internet www.aceaato2.it e consente all'utente di accedere in modo interattivo ad informazioni e a gestire le proprie richieste commerciali, attraverso una piattaforma di Intelligenza Artificiale.

L'elenco delle prestazioni commerciali disponibili al servizio chat è consultabile sul sito www.aceaato2.it.

7.7 App Acqua

L'app Acqua è uno strumento che, mediante la digitalizzazione e la geolocalizzazione di circa 50.000 punti di erogazione di acqua potabile attivi nei territori serviti dalle società idriche del Gruppo Acea, rende possibile l'individuazione di quelli più vicini, conoscere la storia e la qualità dell'acqua erogata.

Acqua, inoltre, favorendo la sostenibilità ambientale, incentiva l'utilizzo dei contenitori refill, contribuisce alla riduzione della plastica monouso e invita ad un uso responsabile della risorsa idrica. Infine, l'app, mettendo in rete tutti i punti di erogazione, attraverso un sistema definito smart water grid, consente di rilevare eventuali malfunzionamenti delle singole fontane, dando anche la possibilità agli utenti di segnalare eventuali guasti e acquisire, in tempo reale, informazioni relative ai parametri quali-quantitativi dell'acqua erogata.

7.8 Facilitazioni per utenze particolari

Il Gestore offre un accesso alle proprie infrastrutture idoneo alle persone con disabilità motoria, prevedendo l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

8. AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO

Gli utenti finali ed indiretti in condizioni di disagio economico possono accedere a due forme di bonus idrico tra loro cumulabili:

- Bonus sociale idrico, riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, previa presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere attestazione ISEE;
- Bonus idrico integrativo, regolamentato dall'Ente di Governo dell'Ambito Ato2 Lazio Centrale (Ato 2 Lazio Centrale www.ato2roma.it).

8.1 Bonus Sociale Idrico

Ai sensi della Deliberazione ARERA 63/2021/R/idr, emanata in recepimento articolo 57-bis del decreto-legge 124/19, è istituito il regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico.

Uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve risultare titolare di una fornitura elettrica/gas/idrica per usi domestici attiva (o sospesa per morosità) o usufruire di una fornitura centralizzata gas/idrica attiva e per usi domestici.

Dal 1° ottobre 2021 è necessario presentare annualmente all'INPS la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) necessaria per ottenere la certificazione dell'ISEE.

Per chiarezza e trasparenza, l'Utente finale ha modo di verificare in bolletta l'applicazione del bonus da parte del Gestore.

Tutte le informazioni relative al bonus idrico sono riportate nella sezione dedicata sul sito internet del Gestore, in accordo con le disposizioni regolatorie vigenti.

8.2 Bonus Idrico Integrativo

Sono ammessi al bonus idrico integrativo (ai sensi dell'art. 8 della deliberazione ARERA 897/2017/R/IDR) gli utenti diretti (titolari di una utenza singola per uso domestico servita da un unico punto di consegna che fornisce acqua ad un'unica unità immobiliare in cui risiede l'utente finale) ed indiretti (utilizzatori di utenza condominiale o raggruppata per uso domestico servita da un unico misuratore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, facenti parte del medesimo condominio) che ricadono in condizione di disagio economico.

Per maggiori dettagli si rimanda al regolamento attuativo del bonus idrico integrativo dell'ATO2 redatto ai sensi dell'art. 8 della deliberazione ARERA 897/2017/R/IDR, approvato dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma e disponibile sul sito internet del Gestore e sul sito dell'Ente di Governo d'Ambito ATO 2 Lazio Centrale Roma www.ato2roma.it.

Per chiarezza e trasparenza, l'Utente finale ha modo di verificare in bolletta l'applicazione del bonus integrativo da parte del Gestore.

9. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il Gestore si pone come obiettivo l'erogazione di un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile 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 stesso.

In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

La deliberazione ARERA 917/2017/R/IDR (RQTI) ha introdotto tre standard specifici (S1, S2 e S3) relativi alla qualità tecnica del servizio idrico ed in particolare relativi alla continuità del servizio acquedotto, che vengono riportati nel paragrafo 9.4.

Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore o all'esecuzione di lavori necessari a garantire il servizio idrico integrato. Pertanto, le Utenze che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva da realizzarsi secondo le prescrizioni previste dal Gestore.

9.1 Pronto intervento

Il Gestore dispone di un numero verde indicato al paragrafo I, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici; tali recapiti sono altresì riportati in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno".

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore è in grado di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

9.2 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il Gestore garantisce il rispetto dello standard generale, riferito al tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI), che è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento

Codice	Indicatore	Standard generale
ID44gen	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Nel 90% dei casi $CPI \leq 110$ secondi

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore sopra descritto si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di indirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

9.3 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard specifico, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti (su infrastrutture del Gestore).

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Il Gestore garantisce lo standard generale sotto riportato.

Standard generale di qualità del servizio di pronto intervento per situazioni di pericolo

Codice	Indicatore	Standard generale
ID28gen	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento per situazioni di pericolo	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo massimo di due (2) ore

Per tutte le altre chiamate di pronto intervento senza situazioni di pericolo e/o relative a riparazioni di guasti ordinari, il Gestore garantisce lo standard generale sotto riportato

Standard generale di qualità del servizio di intervento senza situazioni di pericolo e/o relativo ad una segnalazione di guasto o danno

Codice	Indicatore	Standard generale
NEW ID48gen	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per intervento senza situazioni di pericolo e/o relativo ad una segnalazione di guasto o danno	Nel 75% dei casi è rispettato il tempo massimo di quarantotto (48) ore

Nel caso di chiamata pervenuta in un giorno non lavorativo il tempo decorre dalle ore 8:00 del primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione.

9.4 Interventi programmati

Ai sensi dell'art. 3.2 dell'RQTI e successive modifiche ed integrazioni, la durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) come il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun Utente finale interessato.

Ai sensi dell'art. 3.3 dell'RQTI e successive modifiche ed integrazioni, il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) come il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun Utente finale interessato. Sono da considerarsi tutte le casistiche in cui si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua.

Ai sensi dell'art. 3.4 dell'RQTI e successive modifiche ed integrazioni, il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun Utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

In relazione a tale indicatore, si ha un ritardo semplice se $24 \leq S3 < 48$ ore, un ritardo doppio se $16 \leq S3 < 24$ ore, un ritardo triplo se $S3 < 16$ ore.

Il Gestore per interventi programmati, per i quali siano necessarie interruzioni del servizio che interessino più Utenti, provvede al ripristino entro le 24 ore.

Per tali lavori viene assicurato un preavviso di almeno 48 ore dall'interruzione, mediante uno o più dei seguenti mezzi: affissione di avvisi, comunicati a mezzo stampa, altri strumenti di comunicazione.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle 48 ore il Gestore attiva un servizio sostitutivo di emergenza, quali, ad esempio, lo stazionamento di autobotti o, laddove possibile, la fornitura di acqua potabile alle fontanelle pubbliche.

In caso di mancato rispetto dei seguenti standard specifici ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Nel caso di utenze condominiali, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso.

Standard specifico di qualità riferito alle interruzioni programmate

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

Nel caso siano necessarie interruzioni di durata maggiore, il Gestore ne dà tempestiva comunicazione alle Autorità sanitarie e comunali locali.

9.5 Disponibilità idrica alle fonti

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque, non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo alle Autorità competenti le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure minime 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.

Il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza e gli Enti interessati e mettere in atto tutte le misure necessarie per il ripristino della normalità.

Nel caso si verifichi, invece, un peggioramento dei livelli qualitativi col superamento dei limiti previsti dall'All. I Tab. A e B del D.lgs. 31/2001 "Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" e successive modifiche ed integrazioni, il Gestore provvede ad effettuare tutte le operazioni utili alla soluzione dell'anomalia nel rispetto dei dettami del D.lgs. 31/2001 e successive modifiche ed integrazioni di concerto con le Autorità competenti.

10. AVVIO CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In questo capitolo sono descritte le modalità e le tempistiche di avvio e cessazione, nonché la gestione del rapporto contrattuale tra Utente finale e il Gestore.

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente finale.

Nel caso in cui per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente finale il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Le richieste di preventivazione per allacciamento all'acquedotto o alla fognatura, per l'esecuzione di lavori complessi o semplici, di attivazione (subentro) o di disattivazione della fornitura, di verifica della funzionalità del misuratore e del livello di pressione possono essere presentate dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore per tale prestazione, pubblicati sul sito internet www.aceaato2.it.

10.1 Preventivazione per allacciamento all'acquedotto

Le informazioni necessarie per richiedere il preventivo idrico sono disponibili sul sito internet del Gestore e tramite tutti i canali di contatto di cui al capitolo 7.

La richiesta di preventivazione, può essere presentata tramite i canali di contatto messi a disposizione dal Gestore per tale prestazione, pubblicati sul sito internet www.aceaato2.it.

In fase di preventivazione idrica, il tecnico incaricato dal Gestore redige l'elaborato tecnico economico contenente tutte le eventuali prescrizioni (quali ad esempio la realizzazione di impianti di accumulo e sollevamento privati) che sono accettate dall'Utente finale attraverso la contestuale firma del documento ed il successivo pagamento degli oneri previsti.

Ai sensi dell'art. 5 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il 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. Il Gestore in ogni caso effettua un sopralluogo.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici" corrisponde a quindici (15) giorni.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di preventivazione per allacciamenti idrici

Codice	Indicatore	Standard specifico
ID3sp	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo	15 giorni lavorativi

Nei casi di lavori che, sia per il contesto urbano di realizzazione sia per l'estensione e tipologia, comportino un potenziamento/bonifica e/o un'estensione della rete idrica in zone non servite da una rete di distribuzione comunale, sarà necessario seguire un iter progettuale subordinato all'approvazione dei vari Enti coinvolti, le cui tempistiche non sono determinabili da parte del gestore. In tali casi il gestore sarà responsabile delle predette tempistiche di rilascio delle approvazioni necessarie alla realizzazione dell'opera, esclusivamente per le attività di propria diretta competenza.

10.1.1 Allacciamenti temporanei

Riguardano le forniture di acqua potabile utilizzata per periodi di tempo limitati e per usi occasionali (esempio: spettacoli, feste popolari, cantieri, rifornimenti vari, ecc.). La durata delle forniture provvisorie è pari al periodo massimo di utilizzo ovvero pari alla durata dell'evento occasionale che ha dato luogo alla fornitura provvisoria. La dotazione viene commisurata alle specifiche attività compatibilmente con le risorse disponibili.

La stipula di forniture idriche provvisorie può essere effettuata tramite i canali di contatto messi a disposizione del Gestore per tale prestazione, pubblicati sul sito internet www.aceaato2.it.

10.2 Preventivazione per allacciamento alla fognatura

Le informazioni sulla documentazione necessaria per richiedere il preventivo per l'allacciamento alla fognatura sono disponibili sul sito internet del Gestore e tramite tutti i canali di contatto di cui al cap.7.

La richiesta di preventivazione, può essere presentata tramite i canali di contatto messi a disposizione dal Gestore per tale prestazione, pubblicati sul sito www.aceaato2.it.

In fase di preventivazione il tecnico incaricato dal Gestore redige l'elaborato tecnico economico contenente tutte le eventuali prescrizioni (quali ad esempio la realizzazione di impianti di accumulo e sollevamento privati) che sono accettate dall' Utente finale attraverso la contestuale firma del documento ed il successivo pagamento degli oneri previsti.

Ai sensi dell'art. 6 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il 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. Il Gestore in ogni caso effettua un sopralluogo. Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari" corrisponde a quindici (15) giorni.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per gli allacciamenti fognari

Codice	Indicatore	Standard specifico
ID4sp	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo	15 giorni lavorativi

Per situazioni di preventivi più complessi in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere posa di condotte fognarie e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sopra indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

10.3 Preventivazione per l'esecuzione di lavori

Ai sensi dell'art. 19 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo stesso al richiedente da parte del Gestore. Il Gestore in ogni caso effettua un sopralluogo. Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione lavori" corrisponde a quindici (15) giorni.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per lavori

Codice	Indicatore	Standard specifico
ID16sp	tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	15 giorni lavorativi

10.4 Contenuti e validità del preventivo

Ai sensi dell'art. 7 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il preventivo contiene:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento o del lavoro richiesto;
- b) le disposizioni e le prescrizioni per l'Utente finale previste in sede di sopralluogo (ad es. autorizzazioni, realizzazioni di impianti di compenso interni, ecc.);
- c) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- d) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- e) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- f) i dati identificativi del richiedente;
- g) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- h) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- i) la data di invio del preventivo al richiedente;
- j) la tipologia d'uso;
- k) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità qui definito, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- l) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- m) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;

- n) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- o) la durata di validità del preventivo;
- p) il nominativo del tecnico che ha eseguito il preventivo;
- q) il riferimento e il recapito telefonico della struttura responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

Il preventivo ha una 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.

10.5 Esecuzione dell'allacciamento idrico

Ai sensi dell'art. 8 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è il 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 con contestuale messa a disposizione dell'Utente finale del contratto di fornitura da firmare.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici

Codice	Indicatore	Standard specifico
ID5sp	Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato nel caso di allacciamento che comporta lavori complessi.

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi

Codice	Indicatore	Standard generale
ID7gen	Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi

10.6 Esecuzione dell'allacciamento alla fognatura

L'allaccio fognario può essere eseguito a cura e spese dell'Utente finale o a cura del Gestore e a spese dell'Utente finale.

Nel primo caso, la domanda di allaccio deve pervenire al Gestore come da procedura indicata nel Regolamento di Utenza e il Gestore rilascia il Nulla Osta tecnico/idraulico di allaccio in fognatura entro 40 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente finale. Il Gestore effettua la verifica della corretta esecuzione, se avisato con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo della esecuzione dei lavori stessi, entro 9 giorni lavorativi. Al completamento dei lavori il Gestore procede al rilascio dell'attestato di allaccio in fogna entro 40 giorni lavorativi dal completamento delle opere stesse.

Nel secondo caso, ai sensi dell'art. 9 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è il 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.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all' Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici

Codice	Indicatore	Standard specifico
ID6sp	Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato nel caso di allacciamento che comporta l'esecuzione di lavori complessi.

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi

Codice	Indicatore	Standard generale
ID8gen	Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venticinque (25) giorni lavorativi

10.7 Esecuzione di lavori

Ai sensi dell'art. 23 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

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.

Il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'Utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice (standard specifico), ovvero un lavoro complesso (standard generale).

Lo standard di qualità specifico del "tempo di esecuzione di lavori semplici" corrisponde a sei (6) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di esecuzione di lavori semplici

Codice	Indicatore	Standard specifico
ID17sp	Tempo di esecuzione di lavori semplici	6 giorni lavorativi

In caso di necessità di eseguire lavori complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato.

Standard generale di qualità del tempo di esecuzione di lavori complessi

Codice	Indicatore	Standard generale
ID18gen	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi

10.8 Attivazione della fornitura

Ai sensi dell'art.10 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data della stipula del contratto di fornitura e la data di effettiva attivazione della stessa.

Qualora il cittadino richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della stipula del contratto di utenza, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Lo standard specifico di qualità del “tempo di attivazione della fornitura” corrisponde a tre (3) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo “13.3 Indennizzi automatici”).

Standard specifico di qualità dei tempi di attivazione della fornitura

Codice	Indicatore	Standard specifico
ID9sp	Tempo di attivazione della fornitura	3 giorni lavorativi

10.9 Riattivazione della fornitura

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore rispettivamente dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna, o dal nuovo Utente finale.

Ai sensi dell’art. 11 dell’RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell’eventuale richiesta, da parte dell’Utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura vale quanto segue:

- le richieste di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo;
- qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l’esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro;
- qualora il Gestore sia impossibilitato ad eseguire la riattivazione per cause oggettive ed evidenti dovute a nicchie inadeguate e/o a impianti vetusti/interni, verrà istruita una nuova richiesta di allacciamento all’acquedotto, con relativo preventivo comprendente la bonifica dell’impianto secondo gli standard vigenti.

Lo standard specifico di qualità del “tempo di riattivazione o subentro nella fornitura” corrisponde a tre (3) giorni lavorativi se non sono previste modifiche alla portata del misuratore e a sei (6) giorni lavorativi se è prevista la modifica alla portata del misuratore.

In caso di mancato rispetto di questi standard specifici ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo “13.3 Indennizzi automatici”).

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione o subentro della fornitura

Codice	Indicatore	Standard specifico
ID I0sp	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	3 giorni lavorativi
ID I1sp	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	6 giorni lavorativi

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

- richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e successive modifiche ed integrazioni;
- non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute - previa richiesta di attivazione - nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Nei casi sopra elencati, qualora il Gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della autocertificazione di cui alla lettera a);
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b).

10.10 Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio, limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento, solo se effettuato con bonifico bancario, può essere comunicato presso lo sportello provinciale, il call center, i punti di contatto e comunque tramite i canali di contatto messi a disposizione dell'utenza e pubblicati e aggiornati sul sito internet www.aceaato2.it. Per le altre modalità l'avvenuto pagamento viene acquisito automaticamente e in tempo reale.

È fatta salva la facoltà del Gestore di richiedere all'Utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute entro due anni dalla dichiarazione.

Ai sensi dell'art. 12 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nelle giornate dal lunedì al giovedì possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

Lo standard specifico di qualità del “tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità” corrisponde ad un (1) giorno feriale.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo “13.3 Indennizzi automatici”).

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Codice	Indicatore	Standard specifico
ID12sp	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	1 giorno feriale

10.11 Disattivazione della fornitura

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la conclusione dell'erogazione del servizio, la chiusura del misuratore e la contestuale lettura dei consumi indispensabile per l'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l’Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l’Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, pena l'annullamento della richiesta di disattivazione.

Ai sensi dell’art. 14 dell’RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’Utente finale e la data di effettiva disattivazione. Lo standard specifico di qualità del “tempo di disattivazione della fornitura” corrisponde a tre (3) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche, indicate il Gestore eroga all’Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo “13.3 Indennizzi automatici”).

Standard specifico di qualità dei tempi di disattivazione della fornitura

Codice	Indicatore	Standard specifico
ID13sp	Tempo di disattivazione della fornitura	3 giorni lavorativi

10.12 Voltura della fornitura

La richiesta di voltura è inoltrata dall’Utente finale entrante 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.

Ai sensi dell'art. 14 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.

Quando l'intestatario uscente risulti moroso e qualora il Gestore eserciti le facoltà previste in questo caso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- a) della dichiarazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

In quest'ultimo caso, l'Utente finale è tenuto a dimostrare l'avvenuto pagamento solo nel caso in cui lo stesso sia stato effettuato tramite bonifico bancario o postale.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla voltura della fornitura ed entro due anni dalla dichiarazione, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di esecuzione della voltura" corrisponde a tre (3) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di voltura

Codice	Indicatore	Standard specifico
ID14sp	Tempo di esecuzione della voltura	3 giorni lavorativi

10.12.1 Voltura a titolo gratuito

Ai sensi dell'art. 16 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, in caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore presenta apposita domanda come dettagliato nel Regolamento di Utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima bolletta a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura nel rispetto del presente paragrafo, fatte salve le spese per i bolli.

10.13 Rispetto degli appuntamenti concordati

Ai sensi dell'art. 24 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, 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 definito dallo standard di qualità specifico.

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.

Ai sensi dell'art. 25 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni 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 almeno quarantotto (48) ore prima, secondo lo standard di qualità sotto riportato.

Riassumendo, il Gestore garantisce gli standard generali qui sotto riportati.

Standard generale di qualità per gli appuntamenti concordati

Codici	Indicatori	Standard generali
ID20gen	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di cinque (5) giorni lavorativi
ID21gen	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo di 48 ore

Ai sensi dell'art. 26 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, 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 finale, all'eventuale esecuzione anticipata delle prestazioni o del sopralluogo.

L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Il Gestore informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata successivamente all'ora di fine della fascia di puntualità concordata il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità per gli appuntamenti concordati

Codici	Indicatori	Standard specifico
ID19sp	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'Utente, senza che ne sia dato congruo preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il Gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

10.14 Verifica funzionalità del misuratore

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 in loco dello stato del misuratore; tale verifica consiste in un'ispezione visiva dello stato di conservazione del contatore e lettura del quadrante numerico previa visione della contabilizzazione dei consumi a rubinetti aperti, senza che avvenga alcun intervento di smontaggio provvisorio del misuratore dalla sua sede. Ai sensi del DM 93/2017 e successive modifiche ed integrazioni, l'intervento di verifica del misuratore di utenza presso laboratorio accreditato potrà essere richiesto alla Camera di Commercio di Roma. In questo caso, il Gestore fornisce l'assistenza tecnica per la rimozione del contatore da sottoporre a verifica metrologica e contestualmente installa un nuovo contatore.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

Nei casi in cui a seguito della verifica in loco il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento ai sensi del Regolamento d'utenza. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Ai sensi dell'art. 28 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Lo standard specifico di qualità per il "tempo di intervento per la verifica del misuratore" è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Qualora siano richiesti dall'Utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 e successive modifiche ed integrazioni, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del Gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del misuratore

Codici	Indicatori	Standard specifico
ID22sp	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	5 giorni lavorativi

Ai sensi dell'art. 29 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di comunicazione dell'esito della verifica in loco del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Lo standard specifico di qualità per il "tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore" è pari a sei (6) giorni lavorativi, se la verifica è effettuata in loco.

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 e successive modifiche ed integrazioni, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all'Utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al comma 29.1, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'Utente finale dell'esito medesimo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita oltre le tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Codici	Indicatori	Standard specifici
ID23sp	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	6 giorni lavorativi

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

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

Ai sensi dell'art. 30 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del

misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di rispetto degli appuntamenti concordati.

Nell'eventualità in cui l'Utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Lo standard specifico di qualità per il "tempo di sostituzione del misuratore" è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Qualora siano richiesti dall'Utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 e successive modifiche ed integrazioni, il Gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il Gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di sostituzione del misuratore guasto/malfunzionante

Codici	Indicatori	Standard specifico
ID25sp	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	5 giorni lavorativi

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione è effettuata mediante il consumo stimato (Cs), a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, ai sensi della normativa che regola il servizio di misura.

10.15 Verifica del livello di pressione

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

Ai sensi dell'art. 31 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di intervento per la verifica del livello di pressione" è pari a tre (3) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Codici	Indicatori	Standard specifico
ID26sp	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	3 giorni lavorativi

Ai sensi dell'art. 32 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione" è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Codici	Indicatori	Standard specifico
ID27sp	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	5 giorni lavorativi

II. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

II.1 Descrizione della bolletta

La bolletta, oltre a contenere i riferimenti dell'intestatario del contratto e il codice utenza, fornisce informazioni circa: l'indirizzo di fornitura e, se diverso, l'indirizzo di recapito; i dati identificativi della fornitura; la tipologia di utenza; la tariffa applicata; la matricola del misuratore installato. Per le utenze domestiche residenti, la bolletta riporta il numero dei componenti familiari. La bolletta relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza ed al numero dei residenti relativi alle unità abitative.

Nella bolletta è riportato il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento; è indicato se di conguaglio, basata su consumi stimati o mista. Sono riportate le letture rilevate e/o le eventuali autoletture e/o le letture stimate e la relativa data; i consumi effettivi e/o i consumi stimati; i consumi fatturati per il periodo di riferimento e le modalità per comunicare l'autolettura.

In ogni bolletta viene inoltre posto in evidenza il consumo medio annuo (Ca) dell'Utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili con la metodologia prevista dal TMSII e successive modifiche ed integrazioni. Vengono riportate le modalità di pagamento e la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti; le informazioni relative alle procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità; le informazioni circa la rateizzazione del pagamento.

Nella bolletta è riportato il recapito telefonico per la segnalazione di guasti e per il pronto intervento (con la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno”) e il recapito per la presentazione al Gestore, in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni o di richieste di rettifica di fatturazione. Sono altresì indicate le modalità di risoluzione stragiudiziale delle controversie adottate dal Gestore. Nella bolletta trovano spazio eventuali comunicazioni dell’Ente di Governo d’Ambito e dell’ARERA e l’indicazione comparativa dei consumi in forma grafica oltre alle informazioni sulla tariffa applicata.

La bolletta riporta, in prima pagina, un quadro di sintesi con tutte le principali informazioni. Sono riportate inoltre le modalità su come l’Utente finale può ottenere informazioni relative ai livelli di qualità garantiti dal Gestore e alla composizione analitica dell’acqua distribuita; alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore.

Il Gestore è tenuto ad integrare la bolletta con le informazioni previste dalla Deliberazione ARERA 186/2020/R/idr e successive modifiche ed integrazioni.

Fatte salve le disposizioni di legge in materia di fatturazione elettronica, la bolletta è trasmessa all’Utente finale in via preferenziale mediante invio per posta elettronica o altra modalità digitale, per massima tempestività ed affidabilità della consegna nonché ai fini della tutela dell’ambiente. L’Utente finale, in via sostitutiva, può comunque preferire l’invio cartaceo

I 1.2 Bolletta web interattiva

La bolletta web interattiva è un cruscotto navigabile che permette di accedere a diversi contenuti, con la spiegazione delle singole voci ed il link per scaricare il pdf della bolletta. Il servizio è gratuito e può essere attivato in autonomia, dall’area clienti MyAcea Acqua, facendone richiesta al servizio telefonico.

Nello specifico la bolletta web interattiva offre una lettura chiara e intuitiva dei consumi e delle singole voci di spesa.

A partire dalla home page, mostra in un’unica schermata tutti gli elementi principali della bolletta: i dati dell’utenza idrica, il periodo di fatturazione, i consumi fatturati, l’importo da pagare e lo stato dei pagamenti.

La nuova Bolletta Web dell’acqua è interattiva, offrendo link di accesso diretto ai contenuti di approfondimento sul sito e alle funzionalità dell’area riservata MyAcea Acqua. E in più è navigabile: grazie al menu sempre visibile sia da computer che da smartphone è possibile accedere alle singole sezioni e approfondire le informazioni contenute nella bolletta digitale Acea dell’acqua.

I 1.3 Rilevazione consumi e addebito

La fatturazione e l’emissione della bolletta avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui al successivo articolo, rilevati attraverso la lettura effettuata dal personale autorizzato dal Gestore, oppure un’autolettura dell’Utente finale (trasmessa secondo le modalità indicate dal Gestore e riportate in bolletta e opportunamente validata dal Gestore), ovvero sulla base

di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura e di autolettura;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di consumo stimati.

La raccolta delle misure all'Utenza è normata dalla Deliberazione ARERA del 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/idr "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII a livello nazionale" e successive modifiche ed integrazioni (TIMSI).

Ai sensi dell'art. 7 comma 1 e successive modifiche ed integrazioni del TIMSI il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Ai sensi dell'art. 7.1 bis, l'obbligo di cui sopra si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura, successivamente validata dal gestore.

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

Ai sensi dell'art. 7 comma 2 e successive modifiche ed integrazioni del TIMSI il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

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

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

Ai sensi dell'art. 7.5. del TIMSI e successive modifiche ed integrazioni, in caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea nella quale informa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura e delle modalità per effettuare l'autolettura stessa; con la stessa nota il Gestore invita altresì ad aggiornare le modalità di contatto con cui l'Utente finale vuole essere avisato del passaggio del personale incaricato della lettura (posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o modalità preferita indicata dall'Utente finale). Per ulteriori informazioni si rimanda all'art. 7 del TIMSI e successive modifiche ed integrazioni e alle disposizioni contenute nel Regolamento di Utenza, PARTE E - FATTURAZIONE DEI CONSUMI.

Qualora, una volta effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dall'Utente finale negli anni precedenti, lo stesso informa l'Utente finale tempestivamente nella prima bolletta utile per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

Ai sensi dell'art. 18 dell'allegato A del TIMSI, al fine di rafforzare le tutele per l'utenza, sono introdotti due standard specifici, facendo riferimento ai seguenti indicatori:

- a) indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura";
- b) indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile".

Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo dell'indennizzo, la presente disposizione si applica a partire dal 1° gennaio 2023.

Standard specifico di qualità di raccolta della misura di consumo

Codici	Indicatori	Standard specifici
SR1	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno
SR2	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno
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

Ai fini della verifica del rispetto degli standard relativi agli indicatori SR e SP, ciascun gestore individua puntualmente le utenze interessate da mancato rispetto dei medesimi, tramite l'apposito registro.

Il mancato rispetto di uno standard specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dal Titolo X della RQSII.

1.1.5 Periodo di riferimento della bolletta

Ai sensi dell'art. 37 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il periodo di riferimento è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la bolletta. Tale periodo di norma è coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto del presente articolo, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'Utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

Il vincolo sopra esposto non viene applicato con riferimento:

- alle bollette che contabilizzano ricalcoli;
- alla prima bolletta emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro inframense: in tali casi, il periodo fatturato nella prima bolletta può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- alla bolletta di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

1.1.6 Periodicità di fatturazione

Ai sensi dell'art. 38 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 a 1.000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 mc a 3.000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3.000 mc.

Standard specifico di qualità della periodicità di fatturazione/tempo di fatturazione

Codici	Indicatori	Standard specifici
ID30sp	Periodicità di fatturazione per consumi/anno < 100 mc	almeno 2 bollette all'anno con cadenza semestrale
ID31sp	Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 100 mc e < 1.000 mc	almeno 3 bollette all'anno con cadenza quadrimestrale
ID32sp	Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 1.000 mc e < 3.000 mc	almeno 4 bollette all'anno con cadenza trimestrale
ID33sp	Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 3.000 mc	almeno 6 bollette all'anno con cadenza bimestrale

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente finale, il Gestore:

- utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche sottoindicate il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "1.3.3 Indennizzi automatici").

1.7 Emissione della bolletta

Ai sensi dell'art. 36 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo per l'emissione della bolletta è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "1.3.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di emissione del documento di fatturazione

Codici		Indicatori	Standard specifico
ID29sp		Tempo per l'emissione della bolletta	30 giorni solari

Su richiesta dell'Utente finale il documento di fatturazione può essere inviato anche con modalità telematiche.

11.8 Deposito cauzionale

Il Gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta. Tale esenzione si applica agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

Al momento della cessazione degli effetti del contratto di erogazione, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il Gestore non può richiedere all'Utente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.

11.9 Bolletta di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la bolletta di chiusura entro il termine di trenta (30) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura, che coincide con il giorno di esecuzione, appunto, della voltura o della disattivazione della fornitura.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale

Codici	Indicatori	Standard specifico
ID29sp	Tempo per l'emissione della bolletta	30 giorni solari

Con la bolletta di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

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

11.10 Pagamento della bolletta

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno trenta (30) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'Utente finale.

Il Gestore garantisce all'Utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'Utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) bonifico bancario o postale;
- b) carta di credito su MyAcea Acqua;
- c) domiciliazione bancaria o postale;
- d) bollettino postale;
- e) Lottomatica/Sisal;
- f) POS presso lo sportello provinciale;
- g) Cbill;
- h) MyBank;
- i) PostePay;
- j) Bancomat Pay.

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'Utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

11.11 Rateizzazione

Ai sensi dell'art. 42 dell'RQSI, il Gestore è tenuto a garantire all'Utente finale la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la bolletta emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, in conformità a quanto riportato al precedente punto 10.4.

Qualora sussistano tali condizioni, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta.

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.

Nel caso sia accertata la possibilità di concedere la rateizzazione, gli interessi di dilazione non saranno applicati nei seguenti casi:

- a) di prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia, per cause imputabili al Gestore;
- c) agli utenti domestici residenti in documentato stato di disagio economico-sociale, come individuati dall'ARERA.

Qualora la bolletta emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione vengono allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

La base di calcolo del valore dell'addebito medio è costituita da tutti i corrispettivi fissi e variabili relativi al servizio di acquedotto, fognatura e depurazione.

Per il calcolo dell'addebito medio degli ultimi 12 mesi sono escluse le bollette stornate ed i relativi documenti di storno e le bollette diverse da quelle inerenti al consumo (ad esempio la bolletta contratto).

Di norma il piano di rateizzazione si compone di n. 3 rate con cadenza pari alla cadenza di fatturazione dell'utenza.

Sono esclusi dal meccanismo automatico di rateizzazione nel caso di addebito medio annuo superiore al 150% i casi in cui la formulazione non è applicabile:

- I. gli utenti finali con pagamento domiciliato presso istituti di credito, prevedendo comunque nel documento di fatturazione l'informazione per poter accedere alla rateizzazione del pagamento già dal superamento dell'addebito medio annuo dell'80%;
- II. gli utenti finali che abbiano fatto esplicita richiesta di esonero alla rateizzazione;
- III. le fatture con importo negativo o comunque inferiori a 100 euro;
- IV. nel caso in cui l'importo calcolato dell'addebito medio sia negativo o pari a zero;
- V. utenti finali per i quali non si ha disposizione una bolletta di consumo emessa negli ultimi 12 mesi;

La rateizzazione automatica è inibita agli utenti finali per i quali sono in corso/avvio attività di recupero del credito.

Ai sensi di quanto disposto all'art.5.4 del REMSI, in caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42, comma 42.4, lettera b) del RQSI;
- 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 venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;

Decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui all'Articolo 6 di cui alla delibera REMSI, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura

con le modalità disciplinate nell' Articolo 7 e Articolo 8 di cui alla delibera REMSI, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

11.12 Rettifiche di fatturazione

La rettifica di fatturazione può essere richiesta dall'Utente finale in forma scritta o attraverso la segnalazione allo sportello o al call center.

12. MOROSITÀ

L'Utente finale che non effettua il pagamento entro il termine di scadenza (vedi "11.10 Pagamento della bolletta") è considerato moroso e viene assoggettato alle disposizioni contenute nel REMSI e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Nel caso in cui, un Utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato, richieda l'attivazione di un nuovo punto di fornitura, il Gestore ha facoltà di non procedere alla esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della bolletta non saldata sul primo punto di fornitura.

Le modalità ed i tempi di recupero del credito sono definite nel Regolamento di utenza.

13. INFORMAZIONE E TUTELA

Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione dell'Utente finale tutte le informazioni inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi.

In particolare, la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento di utenza sono resi disponibili alla consultazione presso gli sportelli e scaricabili dal sito internet del Gestore e dell'EGATO. Le eventuali modifiche sono pubblicizzate sia sul sito internet sia comunicate tramite avviso in bolletta.

13.1 Informazioni agli utenti

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni Utente finale stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli standard di qualità specifici, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura.

Nei casi di erogazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informa gli Utenti finali delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità.

Gli Utenti finali inoltre possono far pervenire i propri suggerimenti, per iscritto, presso gli uffici del Gestore preposti alla gestione dei reclami.

13.2 Richieste scritte da parte dell'Utente

L'Utente finale può inoltrare al Gestore una comunicazione scritta con la quale può esprimere:

- richieste di informazioni, qualora necessiti ottenere informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richieste di rettifica di fatturazione, qualora ritenga non corretti i corrispettivi fatturati in bolletta relativi a uno o più servizi del SII;
- reclami, qualora intenda esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di utenza, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, diversi dalle richieste scritte di informazione e/o rettifica di fatturazione.

Il Gestore riporta in ogni bolletta e sul proprio sito internet www.aceaato2.it i canali disponibili al pubblico per l'inoltro delle comunicazioni di cui sopra di cui almeno un recapito postale.

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

13.2.1 Richieste di informazioni

Ai sensi dell'art. 47 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità per il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Codici	Indicatori	Standard specifico
ID36sp	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20 giorni lavorativi

Nel caso in cui la complessità della richiesta non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente finale deve comunque essere informato dal Gestore sullo stato di avanzamento della pratica e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

13.2.2 Richieste di rettifica di fatturazione

L'Utente finale può richiedere al Gestore la rettifica delle fatture che ritiene motivatamente non corrette.

Ai sensi dell'art. 48 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto al paragrafo 13.2.4 "Contenuti minimi delle risposte scritte".

Al tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è associato uno standard di qualità generale, come sotto riportato.

Standard generale di qualità del tempo di risposta scritta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Codici	Indicatori	Standard generale
ID37gen	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione	Nel 95 % dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi

Ai sensi dell'art. 43 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di rettifica di fatturazione

Codici	Indicatori	Standard specifico
ID38sp	Tempo di rettifica di fatturazione	55 giorni lavorativi

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in relazione al "tempo di rettifica di fatturazione", il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard di qualità in relazione al "tempo di rettifica di fatturazione", fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto sopra previsto, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

13.2.3 Reclami

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli Utenti finali possono esercitare nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

Gli Utenti finali possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio, nonché una qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta dei Servizi.

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet www.aceaato2.it i canali di contatto disponibili al pubblico per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi obbligatori descritti nel seguito.

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

Ai fini del rispetto dello standard specifico di qualità per la risposta a reclami scritti, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Le procedure e gli strumenti tramite cui l'utente può presentare un reclamo scritto sono disponibili presso lo sportello provinciale, il call center, e sono comunque messi a disposizione dell'utenza e pubblicati e aggiornati sul sito internet www.aceaato2.it.

Il reclamo deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica, posta elettronica certificata, al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'Utente finale:
 - i. il nome ed il cognome;
 - ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice Utente;
 - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare;
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare gli strumenti pubblicati sul sito internet, 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) l'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 (SII o singoli servizi che lo compongono).

Ai sensi dell'art. 46 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità per i tempi di risposta motivata ai reclami scritti

Codici	Indicatori	Standard specifico
ID35sp	Tempo di risposta motivata a reclami scritti	20 giorni lavorativi

13.2.4 Contenuti minimi delle risposte scritte

Ai sensi dell'art. 50 dell'RQSII il Gestore 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:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- 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 alle lettere a) e b) del primo paragrafo:

- la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- le seguenti informazioni contrattuali:
 - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - la sotto-tipologia d'uso;
 - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore, oltre agli elementi di cui ai punti precedenti, fornisce all'Utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui ai punti precedenti, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'Utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il Gestore fornisce all'Utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b) del primo paragrafo, l'esito della verifica, ed in particolare:

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

13.2.5 Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi (nome ed indirizzi).

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico "*tempo di risposta motivata a reclami scritti*" ed al relativo indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico e nei confronti del primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi trovano applicazione le disposizioni relative all'indennizzo automatico.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico "*tempo di risposta motivata a reclami scritti*" ed al relativo indennizzo automatico.

13.3 Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità ricapitolati in allegato alla presente Carta dei Servizi, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Per gli standard specifici di qualità tecnica l'indennizzo automatico di cui sopra viene corrisposto per ciascun Utente indiretto sotteso nel caso di utenza condominiale.

Il Gestore è inoltre tenuto a corrispondere all'Utente finale un indennizzo automatico pari a pari a trenta (30) euro:

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un Utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un Utente finale domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatti salvi i casi in cui, ai sensi del comma 7.5 del REMSI e successive modifiche ed integrazioni, dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso, ovvero le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'Utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 5;
- c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Il Gestore non può richiedere all'Utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo Utente per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora.

13.3.1 Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'Utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico; quindi, dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

Nei casi in cui l'Utente risulti moroso, l'indennizzo sarà corrisposto entro 180 giorni solari a partire dalla data del pagamento della somma dovuta.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'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 subito", ovvero nei casi di mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora".

13.3.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Ai sensi dell'art. 73 del RQSII e successive modifiche ed integrazioni il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- 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;
- cause imputabili all'Utente finale ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- relativamente agli standard specifici di qualità tecnica, all'Utente finale, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, se è già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso, un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;

- ai sensi degli artt. 5.6 e 5.7 del RQTI e successive modifiche ed integrazioni laddove il Gestore abbia ottenuto in relazione agli standard specifici di qualità tecnica (S1, S2 e S3) la temporanea sospensione degli indennizzi automatici previa presentazione istanza motivata;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

13.4 Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Utente finale e Gestore: la Conciliazione paritetica

Tutti gli Utenti del Servizio Idrico Integrato dell'ATO2 Lazio centrale Roma possono accedere alla procedura di conciliazione in caso di:

- risposta ritenuta insoddisfacente a un reclamo scritto presentato al Gestore;
- risposta oltre i termini di 40 giorni solari dalla data dell'invio del reclamo.

La procedura di conciliazione è gratuita per l'Utente finale.

Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, il Gestore sospende tutte le azioni di autotutela compresa la sospensione dell'erogazione del servizio per la durata della stessa procedura.

La procedura per l'istituzione od il funzionamento della conciliazione paritetica è stabilita dal protocollo d'intesa tra le associazioni dei consumatori e le società del gruppo Acea, sottoscritto in data 17 novembre 2016 ed è effettuata secondo quanto descritto dal Regolamento del 1° marzo 2019.

Al fine di informare gli utenti sulle procedure in essere per la risoluzione delle controversie, il regolamento di conciliazione e la lista delle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo sono pubblicati sul sito internet del Gestore www.aceaato2.it.

13.5 La Conciliazione ARERA

L'ARERA, con propri provvedimenti, ha approvato la procedura relativa al tentativo di conciliazione per le controversie insorte tra un Utente idrico e il suo Gestore.

L'Utente finale che intende attivare la procedura può presentare la domanda di conciliazione, direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare. Per le specifiche si rinvia al sito dell'ARERA www.arera.it.

13.6 Diritto di accesso agli atti

Il Gestore garantisce agli Utenti finali l'accesso agli atti in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e successive modifiche ed integrazioni. In particolare, l'Utente finale ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata ai recapiti indicati sul sito del Gestore.

Il Gestore impiega al massimo 30 giorni lavorativi per rispondere in merito. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso, l'Utente finale può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ovvero può inoltrare una richiesta al difensore civico o alla Commissione per l'accesso agli atti, secondo le modalità e i tempi stabiliti dalla legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

Sono altresì assicurati il diritto di accesso alle informazioni ambientali, regolato dal d.lgs. 195/2005 e successive modifiche ed integrazioni, e il diritto di accesso civico (semplice e generalizzato) disciplinato dal d.lgs. 33/2013 e successive modifiche ed integrazioni.

Le richieste possono essere presentate ai medesimi recapiti attivati per l'accesso agli atti di cui alla legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni, indicati sul sito del Gestore.

13.7 Tutela della Privacy

Il Gestore garantisce che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e successive modifiche ed integrazioni e recepito dal D.lgs. 101/2018 del 10/08/2018 e successive modifiche ed integrazioni.

Le informative sono disponibili sul sito internet www.aceaato2.it

14. GESTIONI SEPARATE

Nei casi in cui i servizi di fognatura e/o depurazione siano gestiti da un soggetto diverso dal Gestore, quest'ultimo opera esclusivamente come Gestore del servizio di acquedotto.

Il Gestore del servizio di acquedotto comunque:

- a) inoltra le richieste ricevute dall'Utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- b) inoltra all'Utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non rispetta gli standard previsti è tenuto ad erogare all'Utente finale l'indennizzo automatico.

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal Gestore del servizio di acquedotto fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'Utente finale al medesimo Gestore nei termini qui indicati per la determinata prestazione.

Nel caso in cui il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici qui riportati per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico al Gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'Utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi qui previsti, invia all'Utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione.

I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nei paragrafi "Obblighi di comunicazione" e "Obblighi di registrazione".

Ai sensi dell'art. 64 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il 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.

Ai sensi dell'art. 65 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il 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.

Lo standard specifico di qualità per i "tempi di inoltro in caso di gestione separata" è pari a tre (3) giorni lavorativi sia per l'inoltro delle richieste dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione sia per l'inoltro delle comunicazioni da quest'ultimo all'Utente finale.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore del servizio di acquedotto eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "13.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di inoltro in caso di gestione separata

Codici	Indicatori	Standard specifico
ID45sp	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	3 giorni lavorativi
ID46sp	Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	3 giorni lavorativi

Ai sensi dell'art. 66 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione

contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

Il Gestore del servizio di acquedotto garantisce lo standard generale di seguito riportato.

Standard generale di qualità in caso di gestione separata

Codici	Indicatori	Standard generale
ID47gen	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.	Nel 90 % dei casi è rispettato il tempo di cinque (5) giorni lavorativi

15. TABELLA RIEPILOGATIVA STANDARD GENERALI E SPECIFICI

Codice	Indicatore	Standard	Indennizzi automatici
ID39gen	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo massimo di cinquantacinque (55) minuti	No
ID40gen	Tempo medio di attesa agli sportelli	In media sul totale delle prestazioni il tempo è ≤ 15 minuti	No
ID 40 bis gen	Tempo medio di attesa per appuntamento (TMAP)	TMA ≤ 7 giorni solari è rispettato per il 95% dei giorni dell'anno	No
ID41gen	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS $\geq 95\%$ è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	No
ID42gen	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 180 secondi è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	No
ID43gen	Livello del servizio telefonico (LS)	LS $\geq 85\%$ è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	No
ID44gen	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Nel 90% dei casi CPI ≤ 110 secondi	No
ID28gen	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento per situazioni di pericolo	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo massimo di due (2) ore	No
NEW ID48gen	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per intervento senza situazioni di pericolo e/o relativo ad una segnalazione di guasto o danno	Nel 75% dei casi è rispettato il tempo massimo di quarantotto (48) ore	No
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	Sì
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Sì
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	Sì
ID3sp	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo	15 giorni lavorativi	Sì

Codice	Indicatore	Standard	Indennizzi automatici
ID sp	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Sì
ID4sp	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo	15 giorni lavorativi	Sì
ID sp	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Sì
ID16sp	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	15 giorni lavorativi	Sì
ID5sp	Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	Sì
ID7gen	Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi	No
ID6sp	Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Sì
ID8gen	Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venticinque (25) giorni lavorativi	No
ID17sp	Tempo di esecuzione di lavori semplici	6 giorni lavorativi	Sì
ID18gen	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi	No
ID9sp	Tempo di attivazione della fornitura	3 giorni lavorativi	Sì
ID10sp	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	3 giorni lavorativi	Sì

Codice	Indicatore	Standard	Indennizzi automatici
ID11sp	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	6 giorni lavorativi	Sì
ID12sp	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	1 giorno feriale	Sì
ID13sp	Tempo di disattivazione della fornitura	3 giorni lavorativi	Sì
ID14sp	Tempo di esecuzione della voltura	3 giorni lavorativi	Sì
ID20gen	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di cinque (5) giorni lavorativi	No
ID21gen	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo di 48 ore	No
ID19sp	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore	Sì
ID22sp	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	5 giorni lavorativi	Sì
ID23sp	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	6 giorni lavorativi	Sì
ID25sp	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	5 giorni lavorativi	Sì
ID26sp	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	3 giorni lavorativi	Sì
ID27sp	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	5 giorni lavorativi	Sì
ID12sp	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	1 giorno feriale	Sì
ID13sp	Tempo di disattivazione della fornitura	3 giorni lavorativi	Sì
ID14sp	Tempo di esecuzione della voltura	3 giorni lavorativi	Sì
ID20gen	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di cinque (5) giorni lavorativi	No

Codice	Indicatore	Standard	Indennizzi automatici
ID21gen	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo di 48 ore	No
ID19sp	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore	Sì
ID22sp	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	5 giorni lavorativi	Sì
ID23sp	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	6 giorni lavorativi	Sì
ID25sp	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	5 giorni lavorativi	Sì
ID26sp	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	3 giorni lavorativi	Sì
ID27sp	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	5 giorni lavorativi	Sì
ID30sp	Periodicità di fatturazione per consumi/anno < 100 mc	almeno 2 bollette all'anno con cadenza semestrale	Sì
ID31sp	Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 100 mc e < 1.000 mc	almeno 3 bollette all'anno con cadenza quadrimestrale	Sì
ID32sp	Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 1.000 mc e < 3.000 mc	almeno 4 bollette all'anno con cadenza trimestrale	Sì
ID33sp	Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 3.000 mc	almeno 6 bollette all'anno con cadenza bimestrale	Sì
ID29sp	Tempo per l'emissione della fattura	30 giorni solari	Sì
ID36sp	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20 giorni lavorativi	Sì
ID37gen	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione	Nel 95 % dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi	No
ID38sp	Tempo di rettifica di fatturazione	55 giorni lavorativi	Sì
ID35sp	Tempo di risposta motivata a reclami scritti	20 giorni lavorativi	Sì

Codice	Indicatore	Standard	Indennizzi automatici
ID45sp	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	3 giorni lavorativi	Sì
ID46sp	Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	3 giorni lavorativi	Sì
ID47gen	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.	Nel 90 % dei casi è rispettato il tempo di cinque (5) giorni lavorativi	No
SRI	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno	SI
SR2	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno	SI
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	SI