CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO – GEAL S.p.A.

1 Premessa

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) è adottata dal 1 novembre 2026, fatte salve le ulteriori tempistiche precisate. E' conforme allo schema redatto dall'Autorità Idrica Toscana in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U, n.72 del 29/10/2013.

La presente Carta recepisce le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e se ne conforma automaticamente anche prima della loro formale integrazione. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestori del SII.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.

Da un punto di vista generale la Carta del Servizio Idrico Integrato:

• Riconosce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dei Gestori toscani 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 dei Gestori ricadenti nel territorio di competenza dell'Autorità Idrica Toscana.

• Indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedura alternative di risoluzione delle controversie disciplinate nel "Regolamento di tutela dell'utenza";

• Specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati al paragrafo 4, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo 9 "Indennizzi automatici".

La Carta del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese dal Gestore alle utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'utenza.

Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, il Gestore informerà gli utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dall'Autorità, secondo le modalità riportate al paragrafo 8 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta del servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione al Gestore.

La Carta verrà consegnata a tutti gli Utenti che ne faranno richiesta e una sua sintesi sarà distribuita al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa potrà, altresì, essere richiesta, per iscritto o telefonicamente, agli uffici della società, presso la sede di Viale Luporini n°1348 -55100 – Lucca Telefono 0583/508918 FAX 0583/506049 e dal sito dell'Autorità. A seguito della approvazione e delle modifiche della Carta le stesse saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

1.1 Procedura di Revisione e Verifica

La Carta è soggetta a revisione ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, sulla base del monitoraggio previsto nel paragrafo 8 "Informazione all'Utenza".

Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Autorità dopo un percorso di confronto con il Gestore, con le associazioni degli utenti, le associazioni imprenditoriali e gli altri soggetti interessati.

Le modifiche dovranno essere portate a conoscenza degli utenti secondo le modalità riportate al paragrafo 8 "Informazioni all'utenza".

L'Autorità promuove annualmente un confronto con le associazioni degli utenti finalizzato alla verifica della Carta del Servizio previo monitoraggio della stessa effettuato con il Rapporto annuale sulla qualità del servizio previsto nel paragrafo 8 "Informazione all'Utenza".

2 Aspetti generali

2.1 Il soggetto Gestore

G.E.A.L. S.p.A (Gestione Esercizio Acquedotti Lucchesi), è la società che svolge la gestione, manutenzione, progettazione e realizzazione delle reti e degli impianti di acquedotto, fognatura e depurazione nel Comune di Lucca.

GEAL è operante dal 6.11.1995. Il 52% delle quote sociali è detenuto da Lucca Holding S.p.A. (posseduta al 100% dal Comune di Lucca), il 28,8% è detenuto dalla Crea Spa in liquidazione (posseduta al 100% da Acea Spa) e il 19,2% direttamente da Acea SpA .

2.2 Principi fondamentali

Il Gestore basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi generali:

2.2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Il Gestore si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti

appartenenti alle fasce sociali più deboli. Il Gestore si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

2.2.2 Continuità

È obbligo del Gestore erogare a tutti gli utenti un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.2.3 Partecipazione

L'utente singolarmente o tramite le associazioni dei consumatori e degli utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'Azienda garantisce la identificabilità del personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione.

L'Azienda acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

2.2.4 Comportamento del personale

Il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata documentazione di supporto.

I dipendenti dell'Azienda sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

2.2.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'Azienda pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'utente e alla sua massima semplificazione.

2.2.6 Efficacia ed Efficienza

L'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, a ridurre ed a semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando le norme vigenti.

2.2.7 Sostenibilità uso risorsa idrica

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. E' quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli sprechi e il prelevamento delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

3 Definizioni

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

• **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo. Le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento dello stesso o altro);

• **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

• **albero fonico o IVR (Interactive Voice Responder**) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

• **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;

• **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

• **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;

• "area personale" è uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;

• "assistente vocale": è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore;

• **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

• **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

• **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

•**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** (**ARERA** ex-AEEGSI): è l'Ente, istituito ai sensi della legge n. 481/95, al quale il Governo ha trasferito "le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici";

• **Autorità idrica Toscana** è l'ente dotato di personalità giuridica istituito con la Legge Regionale Toscana n. 69/2011;

• **Bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto da Arera- in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M 13 ottobre 2016- con deliberazione 897/2017/R/idr;

• **Bonus sociale idrico integrativo** è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del S.I.I., ove approvato dall'Autorità Idrica Toscana;

• **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

• **causa di forza maggiore** per mancato rispetto standard sono 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

• **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;

• **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

• **consumo storico** è la media aritmetica degli ultimi tre consumi annui e comunque come stabilito ai sensi del TIMSII

• **contratto di fornitura del servizio idrico integrato**, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio;

• **data di invio** è:

- per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

- per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data invio della comunicazione;

- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

• **data di ricevimento** è:

- per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

- per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;

- per le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

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

• **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;

• **D.P.C.M. 29 agosto 2016** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato"

• **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con contestuale rimozione del contatore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

• **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;

• **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

• **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

• **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

• **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

• **interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente, o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;

• **interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo. Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio;

• **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;

• **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

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

• **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

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

• **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;

• **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente finale;

• **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;

• **misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

• **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

• **ordinanza di non potabilità** è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco a tutela della salute pubblica, a seguito del superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del d.lgs.

18/2023 e s.m.i.;

• **perdita occulta** è una perdita occorsa a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà.

• **perfezionamento del contratto** relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al Gestore si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione da parte dell'utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi;

• **piano d'Ambito** è il Piano predisposto ed aggiornato dall'Autorità Idrica Toscana ai sensi del D.Lgs.152/2006;

• **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

• **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;

• **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento si collega all'impianto o agli impianti dell'utenza finale. Di norma è rappresentato dal contatore, qualora questo sia posto al limite tra proprietà pubblica e privata. Quando il contatore sia posto all'interno della proprietà privata, il punto di consegna sarà individuato comunque al limite tra proprietà pubblica e privata, intendendosi come pubbliche anche le strade vicinali ad uso pubblico;

• **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 ed è rappresentato dal pozzetto di consegna o, in mancanza di questo, dal limite tra proprietà pubblica e quella privata;

• **Quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.p.c.m. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

• **reclamo scritto** è una 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 dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, dalla Carta del Servizio ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, lalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione Ai fini della classificazione e della consuntivazione, i casi di reiterazione o sollecito di uno stesso reclamo per mancata risposta al primo, non saranno considerati reclami e non saranno previsti indennizzi;

• **riattivazione della fornitura** si intende il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa per morosità

• **richiesta di informazione** è una comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazione in merito al servizio idrico, richiesta che non sia collegabile ad un disservizio e che non sia una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di una stessa richiesta di informazione.

• **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;

• **REMSI** è l'Allegato A della deliberazione n. 311/2019/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il testo per la Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;

• **RQSII** è l'Allegato A della deliberazione n. 655/2015/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

- **RQTI** è l'Allegato A della deliberazione n. 917/2017/R/IDR ", emanata da ARERA, riguardante il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

- **Servizio Idrico Integrato** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario pro tempore vigente

- **servizio sostitutivo di emergenza**: per interruzioni che interessano meno di 10.000 abitanti consiste nel garantire una dotazione pro-capite di almeno 25 litri al giorno, per le altre interruzioni la dotazione pro-capite deve essere di almeno 10 litri al giorno. La disponibilità della capacità potenziale di distribuzione viene assicurata a mezzo autobotte o con contenitori di plastica o tramite la presenza di un punto di erogazione limitrofo.

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

•**situazioni di pericolo** sono quelle situazioni in cui la qualità dell'acqua distribuita può essere nociva per la salute umana, nonché quelle connesse a problemi di viabilità dovute ad esondazioni, guasti o ad interventi non programmati sulla rete.

•**sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;

• **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

• **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

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

• **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;

• **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione ARERA del 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti

•**TIMSII** è l'Allegato A della deliberazione n. 218/2016/R/IDR integrato con la deliberazione 609/2021/R/IDR, emanata da ARERA, riguardante il Testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale;

• **utente** (o **utente finale)** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato o che intenda stipulare un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII.

• **utenza condominiale** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso. Le utenze condominiali sono equiparate a tutti gli effetti alle utenze finali;

• **Utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura;

• **Utente finale non disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, il gestore del SII non può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura;

• **Utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

• **utenti vulnerabili** sono i portatori di handicap, i malati gravi. Questi ultimi possono essere segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza o dalle relative A.S.L.

• **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

4 Standard di qualità del servizio idrico integrato

Gli standard di qualità si suddividono in specifici e generali. Per gli standard specifici (SSP) di qualità si fa riferimento al tempo massimo delle singole prestazioni del Gestore, ed il loro mancato rispetto determina l'erogazione di un indennizzo all'utente.

Per gli standard generali (SGE) di qualità del servizio, si fa invece riferimento ai tempi medi del complesso delle prestazioni del Gestore e il loro mancato rispetto può essere oggetto di penalità e sanzioni.

I tempi di esecuzione delle prestazioni sono espressi in giorni lavorativi salvo diversa indicazione nella Carta. Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di atti autorizzativi.

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, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Nel caso in cui il Gestore e l'utente abbiano concordato un appuntamento il Gestore dovrà assicurare che la prestazione venga effettuata nel termine concordato tenuto conto delle disposizioni dettate in materia di fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati non rilevando gli altri tempi di esecuzione della prestazione.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale.

4.1.1. Tempo di preventivazione per allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo e la data di invio da parte del Gestore del preventivo stesso al richiedente.

Il tempo di preventivazione per allacciamenti idrici e fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.

Tempo di preventivazione per allacci idrici e fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo di preventivazione per allacci idrici e fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi	(SSP)

Nel caso in cui vi siano richieste di allaccio che richiedono specifici accertamenti preventivi (richieste di allacci in zone con carenza strutturale, in zone con carenza idrica, in zone non servite da acquedotto e/o fognatura),

il Gestore è tenuto a trasmettere al richiedente gli esiti degli accertamenti effettuati entro 20 gg. lavorativi dalla richiesta.

Il tempo di preventivazione decorre sempre dalla data della richiesta. In caso di sopralluogo, lo sforamento dei tempi di preventivazione non darà luogo ad indennizzo nei seguenti casi:

a) qualora il cittadino concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento personalizzato);

b) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al cittadino e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento

4.1.2 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Tempo di preventivazione per esecuzioni lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo di preventivazione per esecuzioni lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	(SSP)

Il tempo di preventivazione decorre sempre dalla data della richiesta. In caso di sopralluogo, lo sforamento dei tempi di preventivazione non darà luogo ad indennizzo nei seguenti casi:

a) qualora il cittadino concordi un appuntamento diverso da quello fissato dall'Azienda (appuntamento personalizzato);

b) in caso di impossibilità a procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al cittadino e conseguente necessità di fissare un nuovo appuntamento.

4.1.3 Modalità di richiesta, contenuto minimo del preventivo per allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione di lavori - validità del preventivo

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione dei lavori deve essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo deve contenere:

a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;

b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;

c) i dati identificativi del richiedente;

d) il codice utente e, a partire dal 1° gennaio 2027, il codice identificativo unico di cui all'Articolo 17 del TIMSII, nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;

e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;

f) la data di invio del preventivo al richiedente;

g) la tipologia d'uso;

h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta del Servizio, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;

i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;

j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;

k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;

l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;

m) la durata di validità del preventivo (non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta);

n) il riferimento organizzativo e il recapito telefonico dell'ufficio competente per conto del Gestore, al fine di fornire ulteriori informazioni nel caso di lavori complessi.

Inoltre, il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere:

a) l'indicazione dei corrispettivi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento fino all'attivazione della fornitura; l'indicazione specifica dei corrispettivi per l'attivazione della fornitura ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfettario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;

b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta ed una informativa sul contratto di utenza;

c) l'elenco degli atti di terzi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto dall'utente;

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore salvo il caso in cui al momento della iniziale redazione del preventivo siano sopraggiunte o verificate in esecuzione condizioni tecniche eccezionali dovute ad esempio a maggiori prescrizioni di esecuzione dettate da Terzi in fase autorizzativa precedentemente non prevedibili. Di conseguenza i relativi oneri saranno adeguatamente ricalcolati in un nuovo preventivo.

4.1.4 Preventivi standardizzabili

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo pari a 10 giorni lavorativi (SSP).

4.1.5 Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e fognatura

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica e fognaria 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, con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e fognario è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Tempo di esecuzione allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo esecuzione allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi	(SSP)
Il tempo di esecuzione allacci idrici e fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	(SGE)

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.

Nel caso in cui si applichi il precedente comma il Gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

4.1.6 Tempo di attivazione

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Tempo di attivazione	5 giorni lavorativi	(SSP)

4.1.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro della fornitura

E' 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, fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati all'utente.

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.

Tempo di riattivazione	5 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo di riattivazione con modifica della portata del misuratore	10 giorni. lavorativi	(SSP)

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente articolo al Gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

La richiesta deve essere completa di idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, 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.

4.1.8 Modalità e tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione o disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione o 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, salvo diversa volontà dell'utente.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione, sospensione o disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

Tempo di riattivazione per limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità	2 giorni feriali dalla comunicazione di pagamento	(SSP)

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di una fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

4.1.9. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

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: esso è definito pari a 5 giorni.

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale con le modalità di cui al precedente art. 4.1.6.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la interruzione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico, l'effettuazione della lettura di

cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale con la contestuale rimozione del contatore.

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, nel rispetto della fascia di puntualità).

Tempo di disattivazione su richiesta dell'utente	5 giorni. lavorativi	(SSP)

4.1.10 Modalità per la richiesta di voltura

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

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

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

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

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

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

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

4.1.11 Voltura a titolo gratuito

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

a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;

b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;

c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;

d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al comma precedente il Gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'art. 4.1.12.;

b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

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

4.1.12 Tempo di esecuzione della voltura

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.

Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	(SSP)

Nei casi in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata limitata o sospesa per morosità ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a) dell'autocertificazione attestante l'estraneità al precedente debito;

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1. Tempo massimo per l'appuntamento concordato

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, pari a 7 giorni lavorativi dalla richiesta (SGE).

Nel calcolo dello standard) 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 indicato al capoverso precedente.

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.

4.2.2. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

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 con un preavviso di almeno 24 ore. (SGE)

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.

4.2.3. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

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 del SII 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.

Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore	(SSP)

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 del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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.

4.2.4 Sportelli: orario di apertura al pubblico

Il gestore è tenuto a garantire l'accesso libero agli sportelli provinciali durante tutto l'orario di apertura, pur potendo prevedere, a maggior tutela dell'utente finale, che siano accordati appuntamenti dedicati. Negli sportelli dedicati, ai quali è possibile accedere preferibilmente mediante appuntamento preventivamente fissato, è possibile espletare le pratiche tecnico-commerciali.

Lo sviluppo di tale procedura di accesso agli sportelli permette inoltre di dedicare un congruo tempo e una consulenza idonea all'Utente con l'obiettivo di consolidare e migliorare il rapporto con l'Utenza stessa.

G.E.A.L. garantisce l'apertura al pubblico dei propri sportelli assicurando i seguenti orari di apertura al pubblico:

Da lunedì a venerdì	Dalle 8.30 alle 16.30
Sabato	Dalle 8.30 alle 12.30

Negli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;

- Richieste di appuntamenti;

- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;

- Richiesta allacciamenti ed esecuzione di lavori;

- Stipulazione e risoluzione dei contratti di utenza;

- Effettuazione di variazioni dei contratti di utenza;

- Disdetta dei contratti di utenza;

- Inoltro reclami;

- Richiesta di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti;

- Richiesta di verifica contatori e livello di pressione.

- Comunicazione autolettura

- Pagamento di fatture (con Bancomat o carta di credito).

- Domiciliazione bancaria e postale del pagamento delle fatture.

4.2.5 Sportelli: tempo di attesa

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 massimo per l'appuntamento allo sportello è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'appuntamento da parte dell'Utente finale e il giorno in cui l'agenda dà disponibilità dell'appuntamento, stabilito in 7 giorni lavorativi

Tempo massimo di attesa per ogni singolo utente	60 minuti	SGE
Tempo di medio di attesa per il totale delle prestazioni erogate	15 minuti	(SGE)
Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello	7 giorni lavorativi	(SSP)

L'utente, cui è stato dato un appuntamento dopo 7 giorni lavorativi senza che l'utente lo abbia espressamente richiesto, ha diritto all'indennizzo.

4.2.6 Sportelli on line (pratiche via telematica): Obblighi e contenuti minimi

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale il sito internet www.geal-lucca.it attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore.

Il sito internet consente altresì all'utente di accedere alla propria area personale, disponibile anche su dispositivi mobili, e di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione, e, dal 1° gennaio 2027, richieste di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

A partire dal 1° gennaio 2027, qualora il reclamo o la richiesta di informazioni sia inviata ricorrendo allo sportello online o ai canali digitali che consentono l'accesso riservato a un'area personale, il gestore è tenuto a consentire all'utente finale di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una

copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.

A partire dal 1° gennaio 2027, in seguito alla cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per l'utilizzo delle funzionalità relative all'archivio delle bollette emesse dal gestore medesimo e all'archivio delle notifiche.

4.2.7 Facilitazioni per utenze vulnerabili

Le facilitazioni previste sono:

- Sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap;

- Tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura per portatori di handicap e malati gravi di almeno 1/2 più rapidi di quelli normalmente definiti per l'esecuzione di allacciamenti, per l'attivazione e riattivazione della fornitura.

- Tempo di preavviso, per i malati gravi, per la sospensione del servizio nel caso di morosità dell'utente, allungato di 15 giorni (di calendario).

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

4.2.8 Svolgimento di pratiche per via telefonica. Gestione di un servizio informazioni

La società garantisce un servizio telefonico con le seguenti modalità:

1. è assicurato un servizio di centralino guasti con operatore 24 h su 24 (al n.800 282172) gratuito sia da rete fissa che da rete mobile;

2. è assicurato un servizio di centralino commerciale con operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,00 e il sabato dalle ore 9,00 alle 13,00 (al n.800 729709);

Nel caso in cui i servizi telefonici vengano dotati di assistente vocale dovranno assicurare che:

a) l'utente finale sia sempre avvertito in anticipo se la chiamata sarà gestita da un assistente vocale o sarà trasferita a un assistente vocale in esito alla scelta di un'opzione da parte del medesimo utente;

b) durante l'interazione con l'assistente vocale l'utente finale possa sempre chiedere di parlare con un operatore;

c) l'assistente vocale che non sia in grado di comprendere o di soddisfare la richiesta dell'utente finale attivi automaticamente la richiesta di parlare con un operatore

Il servizio commerciale consente di:

- ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;

- svolgere alcune pratiche commerciali.

Il servizio telefonico su n° verde commerciale è gratuito solo da rete fissa. Da rete mobile il costo della chiamata è comunicato da un messaggio automatico.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore deve essere 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.

Il Gestore garantisce tempi di accessibilità e livello di servizio telefonico come previsto dagli art. 57 e 59 della delibera n°655/2015 di ARERA:

- **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, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

- **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 o, a partire dal 1° gennaio 2027, dall'assistente vocale (se attivato) ad un operatore, 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

I valori degli standard sono i seguenti:

Indicatore dell'Accessibilità al servizio telefonico (AS) (*liv. st. generale*)	**AS ≥ 90%** (10 mesi su 12)
Indicatore del Livello del Servizio telefonico (LS)	**LS ≥ 80%**

(*liv. st. generale*)	(10 mesi su 12)

4.2.9. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

.

Il tempo di attesa al telefono rappresenta il tempo che intercorre tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico (albero fonico), e l'inizio della conversazione con l'assistente vocale se esistente, nei casi in cui la chiamata non venga successivamente reindirizzata all'operatore, o l'inizio della conversazione con l'operatore, anche a seguito di un reindirizzamento da parte dell'assistente vocale, con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ a 240 secondi	(SGE)

4.2.10. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

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

Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≤ 120 secondi	(SGE)

Ai fini dell'adempimento dello standard si considerano le chiamate degli utenti finali che:

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

5. Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione

5.1. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

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. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o, dal 1° gennaio 2027, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta e sono classificati come richieste scritte di informazioni qualora inviati dall'utente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del gestore.

Tempo di richieste scritte	25 giorni lavorativi	(SSP)

5.2. Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Fino al 31 dicembre 2026 il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione	30 gg. lavorativi	(SGE)

5.3. Tempo di risposta motivata a reclami scritti

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.

Tempo di risposta motivata ai reclami	25 giorni lavorativi	(SSP)

5.4. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

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:

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o, fino al 31 dicembre 2026, di rettifica di fatturazione;

b) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere altresì riportati fino al 31 dicembre 2026:

a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;

b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;

c) l'indicazione della possibilità di adire le Commissioni Conciliative di cui al Regolamento di tutela dell'utenza nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto dell'esito di reclamo presentato presso il Gestore.

d) le seguenti informazioni contrattuali:

i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);

ii. la tipologia di uso;

iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;

e) l'elenco della documentazione allegata.

A partire dal 1° gennaio 2027, la risposta motivata al reclamo scritto è articolata nelle seguenti parti, che devono presentare contenuti coerenti e consequenziali:

a) "Il Suo reclamo", che riepiloga il problema segnalato dall'utente finale;

b) "Le nostre verifiche", nella quale il gestore, in relazione alle possibili cause del problema segnalato dall'utente finale, indica le verifiche svolte, anche attraverso l'acquisizione di informazioni e documenti presso il gestore del servizio di fognatura e depurazione nei casi di gestione separata del SII, allo scopo di valutare la fondatezza del reclamo, e ne descrive gli esiti, allegando la relativa documentazione;

c) "Le nostre conclusioni", nella quale il gestore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo e indica in alternativa:

- i motivi per i quali ritiene infondato il reclamo, oppure

- le azioni correttive e riparatorie che sono state o saranno adottate per risolvere il problema e le relative tempistiche;

d) "I Suoi diritti", nella quale il gestore indica:

- qualora sia dovuto all'utente finale un indennizzo automatico ai sensi della regolazione o del contratto, i tempi e le modalità con le quali l'indennizzo sarà corrisposto, specificando che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

- i recapiti ai quali l'utente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;

- le azioni che l'utente finale può intraprendere se ritiene insoddisfacente la risposta, rinviando alla pagina del proprio sito internet dove sono disponibili informazioni dettagliate sulle relative procedure, con particolare riferimento alle modalità di attivazione delle procedure di Conciliazione.

Nnella risposta al reclamo scritto relativo alla correttezza degli importi addebitati in fattura, fermo restando quanto previsto precedentemente, deve essere accuratamente descritto l'esito della verifica svolta dal gestore dando particolare evidenza al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione, qualora dovuta;

Con riferimento alla richiesta scritta di informazione, nella risposta deve essere riportato nell'oggetto la dicitura "Risposta alla Sua richiesta di informazioni" e, oltre agli elementi sopra, i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta previsto dal relativo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo.

Con riferimento alle richieste scritte di rettifica di fatturazione, fino al 31 dicembre 2026, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui ai punti a) e b) del primo capoverso del presente paragrafo 5.4, anche:

a) la documentazione relativa alla correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;

c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;

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

A partire dal 1° gennaio 2027, le richieste scritte di rettifiche di fatturazione rientrano nella disciplina della risposta ai reclami.

In caso di reclami scritti multipli, si applicano le disposizioni del RQSII ARERA.

5.5. Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o una modalità telematica che disponga di tracciatura per l'inoltro in forma scritta di reclami. 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 relativo al tempo massimo di risposta 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.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile e compilabile on line o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o o l'indicazione di una modalità telematica che disponga di tracciatura ai quali 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 per la fatturazione;

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 il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

a) nome e cognome;

b) 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).

6 Gestione del rapporto contrattuale

6.1 Fatturazione e lettura dei contatori

È garantita all'utente la possibilità di autolettura secondo le modalità e tempistiche di trasmissione comunicate in bolletta.

In ogni anno l'Azienda effettua almeno due tentativi di lettura del contatore con propri incaricati per consumi fino a 3000 mc/annui e tre tentativi di lettura per consumi superiori a 3000 mc/annui.

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. Tale obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

Il gestore assicura di norma un intervallo di lettura non inferiore a 150 giorni solari in caso di due letture annuali e non inferiore a 90 giorni solari in caso di tre letture annuali, quando il contatore è situato in luogo accessibile. Tali intervalli possono essere derogabili:

a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;

b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;

c) con riferimento alla fattispecie della lettera b), laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

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

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

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura previste, il gestore è tenuto a:

i) dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori tele letti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;

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

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

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, l'Azienda è tenuta a lasciare una nota cartacea informativa sull'impossibilità della lettura, sulla possibilità di autolettura e sulle modalità di comunicazione della stessa, nonché dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite dall'utente. Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	**Anno**	
SR1 – relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2 tentativi minimi	SSP
SR2 – relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3 tentativi minimi	SSP

Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali con misuratore inaccessibile o parzialmente accessibile	**Ore**	
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore	SSP

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati fino alla data di emissione della bolletta.

Il Gestore può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi dell'anno precedente (eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità) o nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile sulla base della media dei consumi rilevati per la stessa categoria d'utenza.

Ciascun Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Con la lettura effettiva del contatore, si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo.

Nella fattura di conguaglio possono essere applicati acconti fino alla data di emissione della bolletta ai sensi della Delibera ARERA 586/2012.

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

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

6.2. Fatturazione

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:

a) almeno 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;

b) almeno 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;

c) almeno 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;

d) almeno 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma, 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 elle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore procede a una stima dei consumi in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore. Il gestore è tenuto a

effettuare la determinazione del coefficiente Ca, a valere per l'anno (a + 1), per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio dell'anno a.

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi sulla base del numero minimo di bollette.

Il vincolo della periodicità di fatturazione non viene applicato con riferimento a:

a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;

c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

L'Utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

Nel caso in cui la fatturazione comprenda importi riguardanti i consumi risalenti a più di due anni per i quali risulta maturata la prescrizione, questi devono essere evidenziati in fattura e devono essere esclusi da eventuali domiciliazioni bancarie, postali o su carta di credito. Il gestore è tenuto ad integrare la fattura con una pagina iniziale aggiuntiva contenente: a) il seguente avviso testuale: "La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]."; b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione; c) una sezione recante un format che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio; d) l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento, il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina inziale aggiuntiva contenente: a) il seguente avviso testuale: "La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento."; b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni; c) la motivazione che ha determinato la comunicazione di cui alla precedente lettera a), in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, anche indicando la

disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie; d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al gestore nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

Relativamente al bonus sociale idrico integrativo, il Gestore provvederà ad erogarlo nella prima bolletta emessa a partire dalla fine del mese successivo alla trasmissione dell'elenco dei beneficiari da parte del Comune al Gestore. Il mancato rispetto delle suddette tempistiche comporterà l'erogazione di un indennizzo automatico pari a 10 euro con apposita voce in bolletta.

Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento ed il giorno di emissione.

Tempo di emissione della fattura	45 giorni solari	(SSP)

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

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. Propedeutico all'invio mediante posta elettronica sarà l'acquisizione dall'Utente finale del consenso a tale modalità di spedizione, anche ai fini della normativa privacy.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In tal caso, 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 è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Se l'importo della bolletta supera del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi, al fine della concessione della rateizzazione, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Dal 1° gennaio 2027, nel caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate.

Se gli utenti destinatari del bonus sociale idrico nazionale e/o integrativo chiedono al Gestore la rateizzazione, quest'ultima deve essere concessa dal gestore.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia del 80% del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi sia superata a causa di:

a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;

b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista per cause imputabili al gestore;

L'utente ha facoltà di ottenere l'indicazione separata in fattura di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

6.3. Modalità e strumenti di pagamento

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) contanti;

b) assegni circolari o bancari;

c) carta bancaria e/o carta di credito;

d) domiciliazione bancaria o postale;

e) bollettino postale;

f) con altre modalità indicate dai gestori (es. Presso ricevitorie, tabaccherie, bar, supermercati, etc…).

6.4. Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dei consumi, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui sia l'utente a segnalare anche tramite call center un errore di fatturazione, il Gestore potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche.

Qualora la verifica evidenzi 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 fattura 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 tempi indicati nel presente paragrafo, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

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.

Se risulta che la bolletta è esatta, il Gestore comunicherà l'esito della richiesta di rettifica comunicando il termine per il pagamento della fattura contestata.

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 (fino al 31/12/2026) o del reclamo (a partire dal 1/1/2027) inviati 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.

Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi per l'accredito	(SSP)

Relativamente al tempo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione ed al relativo contenuto, si rimanda agli artt. 5.2 e 5.4.

Se le rettifiche sono relative a richieste di verifica del contatore, si procederà secondo quanto previsto al successivo punto 6.7

6.5 Ritardato pagamento e morosità

Trascorsi almeno 10 giorni dalla scadenza della bolletta e sempre che la stessa non sia stata pagata o rateizzata, il gestore invia un sollecito bonario all'utente. Perdurando il mancato pagamento, trascorsi almeno 25 giorni dalla scadenza della bolletta il gestore invia la comunicazione di costituzione in mora.

Il gestore non può intervenire sulla fornitura se non son trascorsi almeno 40 giorni solari dal sollecito bonario di pagamento.

Le utenze non disalimentabili non possono essere né sospese, né disattivate. Fanno parte di tale categoria le utenze pubbliche non disalimentabili (ad esempio scuole e ospedali) e le utenze beneficiarie di bonus sociale idrico.

Le utenze disalimentabili possono essere limitate, sospese e/o disattivate solo se il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente e successivamente all'escussione del deposito cauzionale, nonché decorsi i termini ultimi per il pagamento previsti nella costituzione in mora cioè almeno 40 giorni solari dal ricevimento da

parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario senza che quest'ultimo abbia provveduto a regolarizzare i pagamenti o richiesto una rateizzazione dei medesimi.

Per gli utenti diretti domestici residenti, il gestore è tenuto ad effettuare il tentativo di limitazione e, in caso di impossibilità tecnica, deve darne comunicazione prima di procedere alla sospensione. La stessa può essere eseguita solo se la morosità è superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato. Inoltre, tali utenze non possono essere disattivate salvo il caso in cui dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso oppure le medesime utenze non abbiano provveduto 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.

Nel caso di mancato rispetto delle procedure di gestione della morosità, l'utente ha diritto ai relativi indennizzi.

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

6.6 Riconoscimento e gestione di perdite occulte

Il riconoscimento e la gestione di perdite occulte è disciplinato nel regolamento di fornitura vigente, al quale si rimanda.

6.7. Tempo di intervento per la verifica del misuratore e modalità di esecuzione

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti. L'utente può richiedere, la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Gestore, rivolgendosi direttamente o telefonicamente agli sportelli aziendali.

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.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, vi è la necessità per quest'ultimo di concordare entro 7 giorni lavorativi un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica.

Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	(SSP)

Nei casi in cui, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, secondo i parametri previsti dalle leggi in materia, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza.

Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

La verifica del contatore presso ditte specializzate su banco di prova, deve essere concordata in forma scritta con l'utente in quanto nel caso in cui dall'accertamento risulti il corretto funzionamento dello strumento di misura, dovrà accollarsi tutte le spese che si renderanno necessarie.

Nel caso invece in cui sia accertato l'irregolare funzionamento del misuratore, Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base della media del consumo dell'ultimo anno ai sensi dell'articolo 11.3 del TIMSII, ovvero,

-

- procede ad una stima dei consumi sulla base della stessa categoria d'Utenza nel caso in cui i dati a disposizione non consentano il calcolo del consumo annuo ai sensi dell'art. 10 del TIMSI. . Il gestore è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente Ca, a valere per l'anno (a + 1), per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio dell'anno a.

Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Gli eventuali abbuoni non potranno comunque riferirsi ad un periodo antecedente a quello dell'ultima fatturazione emessa non contestata dall'utente.

6.8. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica in loco	10 giorni lavorativi	(SSP)
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica in laboratorio	30 giorni lavorativi	(SSP)

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 (da effettuare su richiesta scritta dell'Utente finale), 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 del presente paragrafo, 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.

La comunicazione dell'esito della verifica può avvenire tramite emissione di nuova fattura che sostituisce quella contestata.

6.9. Sostituzione del misuratore

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

Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso. In tal caso procederà a rilasciare un verbale sulla verifica.

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.

Tempo di sostituzione del misuratore	10 giorni lavorativi	(SSP)

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, da concordare entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta. 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.

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

6.10. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione e modalità di esecuzione

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

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, vi è la necessità per quest'ultimo di concordare entro 7 giorni lavorativi un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica di pressione.

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.

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	(SSP)

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

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il soggetto Gestore deve individuarne la causa e comunicare all'utente la situazione esistente ed i possibili interventi.

6.11. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

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 giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	(SSP)

7 Continuità del servizio

Gli Standard di qualità del presente capitolo attengono alla continuità e regolarità del servizio e come tali riguardano l'attività di conduzione degli impianti e delle reti.

Ai sensi dell'RQTI sono stati individuati i seguenti standard specifici relativi al servizio di acquedotto:

Durata massima della singola sospensione programmata, intesa come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento del ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.

Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre tra il momento in cui si verifica la singola interruzione (programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, inteso come il tempo, misurato in ore, che intercorre 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.

Durata massima della singola sospensione programmata.	24 ore	(SSP)
Tempo massimo oltre il quale attivare il servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile	24 ore	(SSP)
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati con sospensione della fornitura	48 ore	(SSP)

7.1 Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tali casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore si impegna, qualora ciò si verificasse, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite superiore alle 24 ore, il Gestore è tenuto ad attivare il servizio sostitutivo di emergenza.

7.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, la società ha l'obbligo di avvisare gli utenti almeno 48 ore prima. L'avviso dovrà indicare la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio.

7.3 Durata delle interruzioni programmate

Le interruzioni programmate, per il servizio acquedotto, non potranno avere durata superiore a 24 ore.

7.4 Pronto intervento

I Gestori comunicano la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Il Gestore risulta organizzato per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti livelli minimi:

- un servizio telefonico di segnalazione guasti collegato al servizio di reperibilità aziendale attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno al n° verde 800 282172;

  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 generale, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

  a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;

  b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

  c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;

  d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

  Il primo intervento in situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nociva per la salute umana, è stabilito in 2 ore in caso di segnalazione da parte di autorità pubbliche e in 3 ore negli altri casi.

  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.

  Per ogni richiesta di pronto intervento il gestore deve registrare a partire dal 1° gennaio 2027, data e ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata, anche laddove differita qualora siano necessari uno o più interventi successivi alla messa in sicurezza dei luoghi, con granularità pari al minuto.

  Fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, il gestore è tenuto a effettuare - qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo - la programmazione del medesimo intervento sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.

8 Informazione all'utenza

8.1 Accesso alla documentazione in possesso del Gestore

L'utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del S.I.I. che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241.In particolare l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il

rimborso del costo di riproduzione. La richiesta di accesso deve essere motivata e deve essere indirizzata al Gestore, il quale ha 30 giorni di tempo per rispondere in merito.

Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore devono essere denunciati dall'utente all'Autorità Idrica Toscana nei successivi 30 giorni.

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

- il sito internet www.geal-lucca.it;
- i servizi telefonici ai n° 800 282172 (guasti) e n. 800 729709 (informazioni commerciali);
- il proprio ufficio utenti;
- associazioni dei consumatori;
- bollette;
- organi di informazione (TV, stampa);
- opuscoli informativi da distribuire anche alle associazioni dei consumatori;
- campagne promozionali;
- visite presso gli impianti aziendali.

Utilizzando tali strumenti, il Gestore si impegna a:

a) Pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'utenza

b) Incentivare l'utilizzo della PEC tra Associazioni dei consumatori e Gestori

c) Divulgare la Carta del servizio;

d) Consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;

e) Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;

f) Attivare un servizio di consulenza per gli utenti, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipulazione del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto. Il servizio è svolto attraverso gli sportelli dedicati e tramite il call-center;

g) Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;

h) Informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;

i) Assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua erogata previsti dall'art.18 del d.lgs.18/2023 ed anche dall'art. 7 della delibera Arera 586/2012/R/idr::

-

j) Informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari, il Gestore informerà annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette nonché sulla possibilità di pagamenti rateizzati;

k) Informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;

l) Informare annualmente in bolletta in merito ai costi di verifica del contatore e di pressione applicati dai Gestori

m) Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;

n) Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;

o) Comunicare, in forma scritta, agli utenti i risultati delle verifiche effettuate sui contatori e sul livello di pressione nelle tubature;

p) Rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;

q) Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo;

r) Rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente" e sui risultati conseguiti nel precedente esercizio di cui al punto 8.3;

s) Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;

t) Informare l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare fornire informazioni in merito ai fattori di utilizzo degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;

Informare l'utenza, su specifica richiesta, sugli effetti a carico del corpo idrico ricettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti.

8.2 Trattamento della privacy da parte del Gestore

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. ed il regolamento EU 2016/2017 (GDPR).

8.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche annuale sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

8.4. Disciplina dello sciopero nel servizio idrico integrato

Il Gestore, nel rispetto del diritto di sciopero, in relazione alla natura del servizio medesimo, nonché alla salvaguardia dell'integrità degli impianti, si impegna a garantire le prestazioni indispensabili ai sensi della disciplina sul diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali di cui alla L.146/90.

9 Indennizzi all'utente

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, che i Gestori si impegnano a rispettare (si vedano i paragrafi 4 e 9.2).

9.1. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità ed esclusione del diritto dell'indennizzo automatico.

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

A) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

B) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, danni o impedimenti provocati da terzi, la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;

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

Inoltre, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile alle cause a e b di cui sopra;

b) fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo (due indennizzi nel caso degli standard di continuità del servizio) per mancato rispetto del medesimo livello specifico. A partire dal 1° gennaio 2027 solo qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;

c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

Il Gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

9.2. Casi di indennizzo automatico

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili ai Gestori, e al di fuori delle ipotesi di cui all'art. 9.1. lett. A e B, l'utente ha diritto ad un indennizzo base automatico, pari a trenta (30) euro. Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi o la non effettuazione dei seguenti standard:

	Indicatore	**Livello specifico**
1	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5 RQSII	10 giorni lavorativi
2	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6 RQSII	10 giorni lavorativi
3	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5 RQSII	20 giorni lavorativi
4	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6 RQSII	20 giorni lavorativi
5	Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8 RQSII	15 giorni lavorativi
6	Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9 RQSII	20 giorni lavorativi
7	Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10 RQSII	5 giorni lavorativi
8	Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11 RQSII	5 giorni lavorativi
9	Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11 RQSII	10 giorni lavorativi
10	Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione/sospensione/limitazione per morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali
11	Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14 RQSII	5 giorni lavorativi
12	Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17 RQSII	5 giorni lavorativi
13	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19 RQSII	10 giorni lavorativi

14	Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19 RQSII	20 giorni lavorativi
15	Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23 RQSII	10 giorni lavorativi
16	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26 RQSII	2 ore
17	Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28 RQSII	10 giorni lavorativi
18	Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29 RQSII	10 giorni lavorativi
19	Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29 RQSII	30 giorni lavorativi
20	Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30 RQSII	10 giorni lavorativi
21	Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31 RQSII	10 giorni lavorativi
22	Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32 RQSII	10 giorni lavorativi
23	Tempo massimo per l'emissione della fattura dicui all'Articolo 36 RQSII	45 giorni solari
24	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	2 tentativi fino a 3.000 mc 3 tentativo superiore a 3.000 mc
25	tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali con misuratore inaccessibile o parzialmente accessibile	48 ore
26	Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38.1 RQSII	Paragrafo. 6.2
27	Mancata erogazione del bonus sociale idrico integrativo;	Paragrafo 6.2.
28	Erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile;	Paragrafo 6.5.
29	Erronea disattivazione di utente domestico residente;	Paragrafo 6.5.
30	Erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di costituzione in mora	Paragrafo 6.5.
31	Erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento	Paragrafo 6.5.

32	Anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione	Paragrafo 6.5.
33	Erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione;	Paragrafo 6.5.
34	Mancato invio sollecito bonario	Paragrafo 6.5.
35	Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46 RQSII	25 giorni lavorativi
36	Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47 RQSII	25 giorni lavorativi
37	Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43 RQSII	60 giorni lavorativi
38	Durata massima della sospensione programmata	24 ore
39	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	24 ore
40	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore
41	Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello	7 giorni lavorativi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 euro (euro 10 per gli standard 27, 32, 33, 34, 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.

L'incremento dell'indennizzo non è applicato in riferimento agli standard relativi alla fascia di puntualità degli appuntamenti, alla periodicità minima di fatturazione, alla mancata erogazione del bonus idrico e agli standard relativi alla morosità

Per l'indicatore SP relativo al tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti con misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP = 48 ore), si applica il seguente criterio incrementale dell'indennizzo:

- Tempo di preavviso ≥ 48 ore: nessun indennizzo
- 24 ore ≤ Tempo di preavviso < 48 ore: indennizzo di 30 euro
- 16 ore ≤ Tempo di preavviso < 24 ore: indennizzo di 60 euro
- Tempo di preavviso < 16 ore, o preavviso non dato: indennizzo di 90 euro.

Per quanto riguarda lo standard numero minimo dei tentativi di lettura suddiviso negli indicatori SR1 e SR2, il meccanismo incrementale degli indennizzi è il seguente.

Per utenti finali con consumo medio annuo fino a 3000 mc (SR1 = 2):

- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 1: indennizzo di 30 euro
- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 0: indennizzo di 60 euro

Per utenti finali con consumo medio annuo superiore a 3000 mc (SR2 = 3):

- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 2: indennizzo di 30 euro
- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 1: indennizzo di 60 euro
- se numero di tentativi di raccolta della misura nell'anno = 0: indennizzo di 90 euro

Per lo standard riguardante il preavviso per interruzione programmata del servizio il meccanismo incrementale di cui trattasi sarà applicato con le seguenti modalità:

-tempo di preavviso tra le 24 ore e < 48 ore: indennizzo di € 30

-tempo di preavviso tra le 16 ore e < 24 ore: indennizzo doppio (€ 60)

-tempo di preavviso <16 ore o preavviso non dato: indennizzo triplo (€90)

9.3. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 9.1, sono corrisposti all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile o in caso di impossibilità mediante rimessa diretta, entro 180 giorni di calendario dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente carta. Nella bolletta la causale della detrazione viene indicata

come “indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del S.I.I e definiti dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico.”. Nel medesimo documento deve essere indicato che “la corresponsione dell’indennizzo non esclude la possibilità per l’utente di richiedere nelle opportune sedi risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

Per le utenze cessate o nei casi in cui non è possibile erogare l’indennizzo in fattura, sarà predisposto un assegno.

Nel caso della morosità il tempo è calcolato a partire dal momento in cui l’utente moroso ha provveduto al pagamento delle somme dovute.

Nel caso di utenze condominiali, relativamente agli standard della continuità del servizio (durata delle sospensioni, attivazione del servizio sostitutivo e preavviso), l’indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Per gli standard di continuità del servizio la sospensione dell’erogazione degli indennizzi è prevista, in via eccezionale, solo previa autorizzazione dell’Autorità nazionale (ARERA), dietro motivata e documentata istanza dell’EGA competente (Autorità Idrica Toscana), al quale si è rivolto il gestore.

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

9.4. Ulteriori strumenti di tutela

Nel caso in cui non sia possibile risolvere il reclamo o la richiesta di rettifica di fatturazione, il gestore fornisce all’utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando le modalità di attivazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le indicazioni per adire le procedure conciliative a livello toscano disciplinate dal “Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato”, pubblicato sul sito internet dell’Autorità Idrica Toscana e sul sito internet del gestore. Attraverso lo sportello telematico accessibile al seguente indirizzo l’utente può presentare l’istanza di conciliazione:

https://sportellotelematico.autoritaidrica.toscana.it/

Le procedure di conciliazione devono essere indicate in modo chiaro e facilmente accessibile sul sito internet del gestore e anche menzionate nei contratti di fornitura.

9.5 Agevolazioni tariffarie

Il Gestore provvede all’applicazione di agevolazioni tariffarie a favore di particolari categorie di utenza, in relazione ai fondi a ciò destinati da provvedimenti tariffari approvati dalle autorità competenti ed a seguito dei bandi di assegnazione approvati dal Comune di Lucca.