

COMUNE DI BORGOMARO



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata con Deliberazione n. 21 del 08/04/2026

Sommario

Sommario	2
1. PREMESSA	5
1.1. Oggetto ed ambito di applicazione	5
1.2. Validità della Carta dei Servizi	6
1.3. Gestione del Servizio Idrico Integrato nel Comune di Borgomaro	6
1.4. Norma di rinvio	7
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	8
2.1. Eguaglianza.....	8
2.2. Imparzialità.....	8
2.3. Continuità.....	8
2.4. Partecipazione.....	8
2.5. Efficienza, efficacia ed economicità	8
2.6. Cortesia	8
2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	9
2.8. Privacy	9
2.9. Condizioni principali di fornitura	9
2.10. Corretto utilizzo della risorsa idrica	9
3. TUTELA DELL'UTENTE.....	10
3.1. Sportelli aperti al pubblico e modalità di contatto	10
4. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SII	11
4.1. Standard qualitativi.....	11
4.2. Tempo di attesa al telefono	12
4.3. Tempi di attesa agli sportelli fisici.....	12
4.4. Tempo massimo e fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente.....	12
4.5. Risposta alle richieste scritte	13
4.6. Risposta ai reclami	13
4.7. Semplificazione delle procedure.....	13
4.8. Informazione agli utenti.....	13
4.9. Rapporti con gli utenti	14
4.10. Procedure di reclamo.....	14
4.11. Indennizzi automatici.....	15
4.12. Modalità di pagamento.....	15
4.13. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	16

ALLEGATO 1

4.14.	Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico	16
4.15.	Rettifiche di fatturazione	16
4.16.	Deposito cauzionale	17
4.17.	Morosità	18
4.18.	Sollecito bonario di pagamento	18
4.19.	Costituzione in mora dell'utente	18
4.20.	Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora	20
4.21.	Comunicazione di avvenuto pagamento	21
4.22.	Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso	21
4.23.	Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile	23
4.24.	Modalità di sospensione del servizio	24
4.25.	Riattivazione della fornitura idrica.....	24
4.26.	Fattura.....	25
4.27.	Diritto di accesso agli atti.....	25
5.	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA.....	26
5.1.	Tempo di preventivazione	26
5.2.	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza	26
5.3.	Tempo per l'attivazione e la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto.....	26
5.4.	Tempo di esecuzione della voltura e voltura a titolo gratuito	26
5.5.	Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente.....	27
5.6.	Verifiche tecniche sui misuratori	27
5.7.	Verifica del livello di pressione	28
5.8.	Servizio di misura dei consumi e fatturazione	28
5.9.	Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte	29
6.	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO.....	30
6.1.	Continuità del servizio.....	30
6.2.	Pronto intervento (segnalazione guasti).....	30
6.3.	Tempo di preavviso per interventi programmati	30
6.4.	Durata delle sospensioni programmate	30
6.5.	Crisi di scarsità idrica.....	30
6.6.	Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile	31
6.7.	Parametri e frequenza di controllo di acqua potabile	31
6.8.	Controllo e pulizia della rete fognaria.....	31

ALLEGATO 1

6.9.	Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione.....	31
6.10.	Valutazione della qualità del servizio.....	31
6.11.	Applicazione della tariffa	31

1. PREMESSA

1.1. Oggetto ed ambito di applicazione

La presente Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato rappresenta uno strumento di trasparenza e di dialogo tra il Comune e i cittadini, finalizzato a garantire la qualità, l'efficienza e la continuità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Attraverso questo documento vengono definiti i principi, gli impegni e gli standard di qualità che il Comune si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio, nel pieno rispetto della normativa vigente e dei diritti degli utenti.

Il Servizio Idrico Integrato costituisce un servizio pubblico essenziale per la collettività, in quanto assicura l'accesso all'acqua potabile e la corretta gestione delle acque reflue, contribuendo alla tutela della salute pubblica, dell'ambiente e delle risorse naturali. In tale prospettiva, la Carta dei Servizi si pone l'obiettivo di rendere chiari e accessibili agli utenti i livelli qualitativi delle prestazioni erogate, le modalità di fruizione dei servizi, nonché i diritti e i doveri reciproci tra Comune e utenti.

Il documento si ispira ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza, promuovendo una gestione orientata al miglioramento continuo della qualità del servizio e alla soddisfazione degli utenti. La Carta dei Servizi costituisce inoltre uno strumento dinamico, soggetto ad aggiornamento periodico, volto ad adeguarsi all'evoluzione normativa, tecnologica e organizzativa, nonché alle esigenze della comunità servita.

Attraverso la pubblicazione e la diffusione della presente Carta, il Comune intende rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini, favorendo una comunicazione chiara e trasparente e promuovendo la partecipazione attiva degli utenti al miglioramento del servizio.

La Carta costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La Carta si riferisce alle seguenti tipologie d'uso:

- per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi:
 - Uso domestico (residente, non residente e condominiale)
 - Uso industriale;
 - Uso artigianale e commerciale;
 - Uso agricolo e zootecnico;
 - Uso pubblico non disalimentabile;
 - Uso pubblico disalimentabile;
 - Altri usi (categoria residuale a cui ricondurre tipologie di utenze che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate)
- per il servizio di fognatura si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura;
- per il servizio di depurazione si riferisce alla depurazione delle acque reflue urbane.

Il presente documento è stato redatto tenendo presente la normativa in materia ed in particolare:

- DPCM 27 gennaio 1994 e s.m.i. – “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”;
- DPCM 04 marzo 1996 e s.m.i. – “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- DPCM 29 aprile 1999 e s.m.i. – “Schema Generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato”;
- Delibera ARERA 586/2012/R/idr e s.m.i. – “Approvazione della prima Direttiva per la

ALLEGATO 1

- trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato”;
- Delibera ARERA 86/2013/R/idr e s.m.i. – “Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato”;
 - Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII);
 - Delibera ARERA 218/2016/R/idr e s.m.i. – “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale” (TIMSII);
 - Delibera ARERA 665/2017/R/idr s.m.i. – “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici” (TICSI);
 - Delibera ARERA 897/2017/R/idr e s.m.i. – “Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati”;
 - Delibera ARERA 63/2021/R/com “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico” e relativi Allegati aggiornati;
 - Delibera ARERA 917/2017/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”;
 - Delibera ARERA 311/2019/r/idr e s.m.i. “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato” (REMSI);
 - Delibera ARERA 610/2021/R/idr del 21 dicembre 2021 “Integrazione e modifiche alla deliberazione dell’Autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”.

La Carta assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Comune. Indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del Comune.

La Carta dei Servizi è comunque disponibile presso gli uffici comunali e sul sito web del Comune.

1.2. Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente, con contestuale revisione degli standard, qualora lo richiedano le mutate condizioni normative o regolatorie che disciplinano il servizio. È previsto l’aggiornamento della Carta, se necessario, su indicazione dei soggetti istituzionali nazionali e regionali preposti nonché dell’Ufficio d’Ambito, oppure per situazioni od esigenze man mano individuate.

Le eventuali modifiche che saranno intervenute a livello normativo e che potranno influire sulla presente Carta dei Servizi s’intenderanno automaticamente recepite e applicabili e saranno integrate in occasione del successivo aggiornamento della Carta dei Servizi.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati nella medesima.

1.3. Gestione del Servizio Idrico Integrato nel Comune di Borgomaro

Il Comune di Borgomaro è gestore salvaguardato sul territorio comunale del Servizio Idrico Integrato, costituito dall’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Il Comune presidia, difende e preserva la risorsa idrica con fini di tutela, prevenzione e riequilibrio

ALLEGATO 1

ambientale. Intende perseguire un equo rapporto fra tariffe applicabili e la qualità del servizio nel senso più ampio, programmando e realizzando gli investimenti e gli interventi necessari sul proprio territorio. Opera secondo criteri di trasparenza, coesione, solidarietà, determinazione e innovazione per concretizzare efficacia ed efficienza della gestione.

<i>Riferimenti - Contatti</i>	
Gestore	Comune di Borgomaro (IM)
Indirizzo (sede legale)	Via L.Ameglio, 34 – 18021 Borgomaro (IM)
Email pec	protocollo@pec.comune.borgomaro.im.it
Sito internet	www.comune.borgomaro.im.it
Ufficio di riferimento	Ufficio Servizio Idrico Integrato - SII

1.4. Norma di rinvio

In caso siano presenti lacune o punti di contrasto del presente documento rispetto a provvedimenti dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) questi ultimi sono da considerarsi in ogni caso prevalenti.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, lingua, orientamento sessuale, religione, stato di salute, nazionalità e opinione politica.

È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico - funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree di fornitura e fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Il Comune tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi, forniti, laddove possibile, anche per via informatica e telematica.

2.2. Imparzialità

Il Comune, rispetto agli altri criteri indicati nella carta, a partire dall'eguaglianza di cui al punto 2.1. ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3. Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Comune deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni su motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 12/06/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

2.4. Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Comune è garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla organizzazione e prestazione del servizio attraverso coinvolgimento dell'utente nella fase di valutazione del servizio.

L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Comune le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 7/08/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/06/1992, n. 352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs 19/08/2005, n. 195.

2.5. Efficienza, efficacia ed economicità

Il servizio sarà erogato in modo da garantirne l'efficienza, l'efficacia e l'economicità nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. Cortesia

Il Comune garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le

sue richieste, ad indicare le proprie generalità o almeno il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

2.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, verificando l'efficacia dello stesso.

2.8. Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/06/2003, n. 196 (come aggiornato e integrato alla luce del Regolamento Europeo 679/2016), consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

2.9. Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura devono essere riportate in modo chiaro nel contratto che è consegnato all'utente al momento della stipula. Sono altresì rese note sul sito internet del Comune.

2.10. Corretto utilizzo della risorsa idrica

L'acqua costituisce una risorsa pubblica utile per l'intera collettività che va tutelata ed utilizzata anche secondo criteri di solidarietà e sostenibilità. L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire le risorse idriche in modo da garantirne uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal Comune quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche e sono adottate al fine di applicare tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo alle emissioni in atmosfera, al rumore e all'impatto sul regime delle acque. Da questi principi deriva pertanto che il Comune si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge.

Il Comune auspica, altresì, la piena collaborazione di tutti gli utenti che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, di evitare sprechi della risorsa idrica, di dare sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

3. TUTELA DELL'UTENTE

3.1. Sportelli aperti al pubblico e modalità di contatto

Il Comune si impegna a fornire un'informazione chiara e completa sul servizio acquedotto erogato. In particolare, fornisce agli utenti informazioni in merito ai principali aspetti che caratterizzano la fornitura al momento della richiesta di un nuovo contratto.

Il Comune si impegna, inoltre, a comunicare agli utenti ogni modifica alle condizioni ed alle modalità del servizio attraverso:

- le bollette;
- il sito internet del comune www.comune.borgomaro.im.it
- eventuale materiale cartaceo disponibile presso la sede comunale.

Gli utenti che desiderano avere informazioni sulle procedure e sulle condizioni dei servizi possono utilizzare le modalità indicate di seguito; gli utenti possono accedere ai servizi offerti attraverso gli sportelli e negli orari sotto riportati:

Indirizzo: Via L. Ameglio, 34 – 18021 Borgomaro (IM)

Giorni e orari sportello fisico: dal martedì al giovedì dalle 9.00 alle 13.00

Telefono: 0183.54571

Giorni e orari sportello telefonico: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

E-Mail: info@comune.borgomaro.im.it

Il tempo medio di attesa agli sportelli non può essere superiore a 20 minuti ai sensi della Delibera ARERA 655/2015/R/idr.

In particolare, possono essere presentate le seguenti richieste:

- preventivo per modifica o nuovo allacciamento;
- attivazione della fornitura;
- riattivazione o subentro nella fornitura;
- voltura;
- disattivazione della fornitura;
- verifica del misuratore o del livello di pressione;
- sostituzione del misuratore;
- riconoscimento di perdite occulte;
- rettifiche di fatturazione;
- richieste di informazioni o presentazione di eventuali reclami.

Il Comune mette a disposizione, sul proprio sito internet, i moduli di richiesta relativi alle prestazioni sopra elencate, che l'utente può trasmettere, debitamente compilati, anche per via telematica all'indirizzo mail contabile@comune.borgomaro.im.it

4. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SII

4.1. Standard qualitativi

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte del Comune, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

Lo standard può inoltre essere formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal Comune, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del Comune (monitoraggio interno), che rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, e utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente sul sito web del Comune affinché gli utenti possano verificare il grado di raggiungimento e/o mantenimento degli standard prefissati.

Il Comune definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte

dal sistema ufficiale di protocollazione del Comune.

Non è garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Comune.

Tra gli eventi di forza maggiore sono ricompresi, a titolo esemplificativo, non esaustivo, atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, cause imputabili all'utente finale, inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Il Comune documenta la causa di mancato rispetto della continuità del servizio.

4.2. Tempo di attesa al telefono

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

- *Tempo medio: inferiore a 4 minuti*

Il tempo indicato deve intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Comune, sarà data comunicazione agli utenti attraverso i risponditori automatici.

4.3. Tempi di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa allo sportello fisico 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 e il momento in cui il medesimo è ricevuto.

- *Tempo medio: 20 minuti*
- *Tempo massimo: 60 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Comune, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

4.4. Tempo massimo e fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Comune riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

- *Tempo massimo per appuntamento concordato: 7gg (salvo diverso accordo tra Gestore ed utente).*

La fascia di puntualità per gli appuntamenti con l'utente è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopralluogo o un intervento.

L'utente o la persona da lui incaricata, assicura la disponibilità a ricevere il Comune per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore che, nel momento in cui deve concordare un appuntamento con l'utente, è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per

ALLEGATO 1

l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'utente.

- *Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati: max 3 ore*

Sia il Comune sia l'utente possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

4.5. Risposta alle richieste scritte

Il Comune si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data di arrivo al protocollo comunale.

- *Tempo massimo per la risposta alle richieste scritte 30 gg*

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni e l'indicazione del referente con il relativo numero telefonico interno al quale poter richiedere eventuali ulteriori chiarimenti.

4.6. Risposta ai reclami

Il Comune si impegna a rispondere ai reclami scritti entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data di arrivo al protocollo comunale.

- *Tempo massimo per la risposta ai reclami scritti 30 gg*

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente è tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

4.7. Semplificazione delle procedure

Il Comune provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine.

4.8. Informazione agli utenti

Il Comune si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla sua erogazione stesso e loro modificazioni.

Il Comune, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- aggiorna periodicamente il proprio sito internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi erogati, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia dei moduli per richieste da parte degli utenti di gestione contrattuale, reclamo, indennizzo, etc.;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura e avvisi, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei misuratori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli

standard;

- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet, i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, analiticamente rilevati.

4.9. Rapporti con gli utenti

Lo sportello è volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è riconoscibile, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti. Il numero di telefono nonché l'indirizzo mail di contatto sono dedicati all'accesso alle informazioni ed ai servizi da parte degli utenti.

4.10. Procedure di reclamo

Il Comune rende disponibile sul proprio sito internet, in modalità anche stampabile 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 o di posta elettronica certificata al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
 - i. nome ed il cognome;
 - ii. indirizzo postale o telematico;
 - iii. servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. codice utente;
 - v. indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura
- d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione degli eventuali costi sostenuti dal Comune in caso di misuratore funzionante.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Comune, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

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

In tutti i casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte presso gli sportelli aperti al pubblico, tramite posta elettronica o corrispondenza il Comune assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

Con la Deliberazione 233/2023/E/com, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (nel seguito ARERA) ha previsto, a decorrere dal 30 giugno 2023, il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione di ARERA oppure presso gli altri Organismi accreditati per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria.

L'utente finale non potrà, pertanto, attivare una causa giudiziale senza aver preliminarmente

ALLEGATO 1

esperito il tentativo di conciliazione.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico S.p.A. per conto di ARERA, è gratuito, si svolge on-line ed è attivabile, direttamente o tramite delegato, da tutti gli utenti finali, solo dopo aver presentato reclamo scritto al proprio gestore e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente, oppure se siano trascorsi 50 giorni dall'invio del reclamo e non sia ancora pervenuta una risposta.

L'incontro è moderato da un conciliatore del Servizio che, pur non avendo poteri decisori, aiuta le parti a trovare una soluzione concordata della controversia.

L'eventuale accordo sottoscritto tra le parti al termine della procedura costituirà titolo esecutivo, ossia potrà essere fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti. Il verbale di mancato accordo, invece, sarà valido presupposto per adire l'autorità giudiziaria.

Per maggiori informazioni relative all'attivazione di una conciliazione è disponibile sul sito di ARERA una sezione dedicata accessibile a questo link: www.sportelloperilconsumatore.it - Servizio Conciliazione.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'utente può rivolgersi al Foro di Imperia e per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, al servizio di Conciliazione (es. Camera di Commercio) o al Giudice di Pace.

4.11. Indennizzi automatici

Il Comune indica, allegati alla Carta e pubblicati sul proprio sito web, gli standard specifici di qualità da assoggettare a rimborso automatico di 30,00 euro, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal Comune stesso.

L'indennizzo automatico, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard è corrisposto l'indennizzo automatico di base;
- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard ma entro il tempo triplo dello standard viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per cause di forza maggiore, cause imputabili all'utente o a terzi e nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti dovuti al Comune (a meno che l'utente non sani la propria posizione entro 20 giorni) ad esclusione dei casi in cui siano in corso forme di procedure conciliative.

4.12. Modalità di pagamento

Il Comune indica sul proprio sito web ed in fattura le modalità di pagamento delle fatture prevedendo modalità il più possibile differenziate al fine di agevolare l'utente, garantendo comunque una modalità di pagamento della bolletta senza addebito di commissioni. Qualora il Comune preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato

ALLEGATO 1

all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Il Comune mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- POS (bancomat e carte di credito) presso lo sportello;
- bollettino postale;
- bonifico bancario;
- Piattaforma digitale PagoPa.

In ogni caso non devono essere previste forme di riscossione direttamente nelle abitazioni degli utenti e tale comunicazione deve essere espressamente indicata in bolletta e pubblicizzata.

4.13. Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

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

In presenza di tali condizioni il Comune riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea e 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 sopra indicati non possono essere applicati qualora la soglia indicata sia superata a causa di:

- prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Comune;
- presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Comune;

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

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

4.14. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico

Le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico sono definite dalla Delibera ARERA 63/2021/R/com del 23 febbraio 2021 e ai relativi allegati *protempore* vigenti.

4.15. Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e

ALLEGATO 1

controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente il Comune garantisce un tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata pari a 60 giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente il Comune lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Comune provvede all'erogazione tramite rimessa diretta. 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/00 (50,00) Euro.

4.16. Deposito cauzionale

All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il Comune richiede all'utente finale il versamento di una somma di denaro a titolo di deposito cauzionale. Tale deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale, ed è uno strumento che assicura il Comune circa l'esatto adempimento degli obblighi a carico dell'utente. Infatti, non può essere richiesta all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.

All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il Comune può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nelle bollette successive.

Il deposito cauzionale applicato ai sensi della Deliberazione ARERA 86/2013/R/IDR e s.m.i. è così determinato:

- a) in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
- b) in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.

Nel caso di utenti finali per i quali non è disponibile il dato di consumo su base annua, la stima della fascia di consumo di riferimento è determinata in base ai consumi che il Comune ritiene possano essere attribuiti all'utente finale in relazione alle informazioni disponibili e, in particolare, alla destinazione d'uso della fornitura e, per gli utenti domestici, al numero dei componenti del nucleo familiare.

L'utente finale è considerato appartenere alla fascia di consumo storico anche qualora i suoi consumi annui successivi all'inserimento in tale fascia variano, per un solo anno, di un ammontare non superiore al 20 % in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

Per le utenze che usufruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale, laddove conosciute dal Comune, non sarà richiesto alcun deposito

Il valore del deposito cauzionale può subire variazioni in caso di:

- aggiornamenti disposti dall'ARERA;
- perdita/acquisto del diritto delle agevolazioni sociali;
- consumi annui successivi all'inserimento nella fascia di appartenenza che variano in maniera

ALLEGATO 1

strutturale o, anche per un solo anno, di un ammontare superiore al 20% in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 45 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione qualora, effettuate le opportune verifiche, si riscontra la regolarità dei pagamenti da parte dell'utente.

4.17. Morosità

Lo "stato di morosità" è l'esplicitazione dello stato di morosità dell'utente finale determinato a seguito del mancato pagamento della fattura entro i termini previsti per gli utenti finali.

Il soggetto in stato di morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura con il Comune: singolo fruitore, Amministratore o delegato del condominio in caso di forniture condominiali, legali rappresentanti per forniture ad aziende, etc.

All'utente finale subentrante non può essere attribuita alcuna morosità pregressa salve le eccezioni previste dalla legge.

4.18. Sollecito bonario di pagamento

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il Comune può inviare all'utente - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione - un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- c) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e) i recapiti del Comune ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Comune medesimo la rateizzazione ai sensi del paragrafo 4.15 del presente documento.

4.19. Costituzione in mora dell'utente

Il Comune può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Comune è tenuto ad integrare la fattura con 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]."*

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Comune non abbia

ALLEGATO 1

provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Comune all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge n. 205 /17 e s.m.i. come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti che non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento, evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento;
- d) le prescrizioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- e) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- f) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
- g) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- h) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando i termini per concordare con il Comune medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso; la necessità di far pervenire al Comune una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- i) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- j) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- k) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Comune è:
 - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito

ALLEGATO 1

di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali;

- è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.

Il Comune può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

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

Il Comune può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al punto precedente, unicamente il pagamento:

- dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai successivi paragrafi 4.22, 4.23 e 4.24;
- dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

4.20. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

Il Comune è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo lettera c).

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

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

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi del art.42 comma 42.4 del RQSII (Allegato A deliberazione 655/2015/R/idr e s.m.i.)
- b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il Comune ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

4.21. Comunicazione di avvenuto pagamento

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Comune 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, posta o tramite sportello.

Tale comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del Comune di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

4.22. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il Comune ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità indicate nel presente capitolo;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini di cui al precedente paragrafo 4.19 lettera e), senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

Oltre a queste condizioni, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- d) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- e) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- f) all'invio, da parte del Comune, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti domestici residenti:

- g) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
 - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico del Comune e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
 - il Comune può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- h) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte

ALLEGATO 1

l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:

- le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico dell'utente;
- il Comune può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni di cui ai precedenti punti a), b), c) e d) la procedura di cui alla precedente lettera h), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di non disalimentabili) che:

- risultino servite da Gestori per i quali l'ARERA abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di Governo d'Ambito per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
- non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili, il Comune non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In aggiunta a quanto previsto in caso di morosità delle utenze condominiali, il Comune, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

- non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
 - siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione;
 - siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, promuove – ove tecnicamente fattibile ed economicamente sostenibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

ALLEGATO 1

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

- a) qualora decorso il termine di cui al precedente paragrafo 4.19 lettera e), l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Comune, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei termini previsti nel presente documento;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

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

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, tranne nel caso si tratti di utenze condominiali con il solo contatore centralizzato, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Il Comune non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.

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

Si considerano utenti finali non disalimentabili, pur in presenza dello stato di morosità:

- a) ospedali e strutture ospedaliere;
- b) case di cura e di assistenza;
- c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
- d) carceri;
- e) istituti scolastici di ogni ordine e grado;
- f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio"), anche individuate dall'ARERA tra gli usi pubblici non disalimentabili;
- g) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico;
- h) eventuali ulteriori categorie sociali deboli individuate dall'Ente di Governo d'Ambito. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi dell'art. 3 del DPCM 29 agosto 2016.

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il Comune può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- il Comune ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nel presente capitolo;
- il Comune vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;

ALLEGATO 1

- siano decorsi i termini entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;

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

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

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- qualora l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
- quando l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

4.24. Modalità di sospensione del servizio

Il Comune deve indicare le modalità di limitazione e/o sospensione della fornitura che, ove tecnicamente possibile, dovranno consistere nell'installazione di limitatori di portata/pressione conforme alle indicazioni dell'OMS. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi del DPCM 29 agosto 2016.

La fornitura del servizio non può essere sospesa o limitata: nei giorni di venerdì, prefestivi e festivi e in caso di comprovata grave malattia dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano non autosufficiente

4.25. Riattivazione della fornitura idrica

Il Comune è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Comune tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonica con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica posta, o tramite sportello. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il Comune 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.

Il ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento delle somme dovute deve avvenire entro 2 giorni feriali.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità si misura, in giorni feriali, dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi alla data di riattivazione della fornitura. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Comune oltre le ore 18 nei giorni lavorativi sono trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro 6 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'Utente.

4.26. Fattura

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Deliberazione 586/2012/R/IDR.

In particolare, devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- le modalità per contattare il servizio informazioni e pronto intervento;
- ulteriori obblighi informativi previsti dalla presente Carta del Servizio.

È garantito un tempo per l'emissione della fattura inferiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, ed un termine di pagamento fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione.

4.27. Diritto di accesso agli atti

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Comune, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata al Comune che è tenuto a rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso al Comune dei costi di riproduzione.

5. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

5.1. Tempo di preventivazione

È il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno di effettuare il sopralluogo. Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi, o sono previsti lavori (es. posa di tubazioni stradali), o si devono ricevere permessi di terzi, il Comune fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi:

- *tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi*
- *tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo: 20 giorni lavorativi*
- *tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi*
- *tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario con sopralluogo: 20 giorni lavorativi*

5.2. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

- *tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice: 15 giorni lavorativi*
- *tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso: inferiore a 30 giorni lavorativi*
- *tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice: 20 giorni lavorativi.*
- *tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso: inferiore a 30 giorni lavorativi.*

5.3. Tempo per l'attivazione e la riattivazione (subentro) della fornitura di acquedotto

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di semplice attivazione, o di riapertura del misuratore senza modifica della portata, o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro, o infine di attivazione o riattivazione dell'utenza fognaria.

- *tempo massimo per l'attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi.*
- *tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica senza modifiche alla portata del misuratore: 5 giorni lavorativi.*
- *tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica con modifiche alla portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.*

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

5.4. Tempo di esecuzione della voltura e voltura a titolo gratuito

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

ALLEGATO 1

- *tempo massimo per l'esecuzione della voltura: 5 giorni lavorativi.*

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 a titolo gratuito 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 lo sportello fisico;
- b) all'interno della domanda comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Comune, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Comune pertanto provvede a:

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

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

5.5. Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

È il tempo massimo a disposizione del Comune per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

- *tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura: 7 giorni lavorativi*

5.6. Verifiche tecniche sui misuratori

Il Comune indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, unitamente alle modalità con le quali comunica all'utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

Nei casi di controlli sui misuratori di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, nel caso in cui la verifica del misuratore sia effettuata in loco, il Comune invia all'utente la comunicazione dell'esito entro 10 giorni dalla data di verifica in loco, se invece il misuratore viene inviato presso laboratori autorizzati, la comunicazione perviene all'utente entro 30 giorni della comunicazione dell'esito della verifica effettuata dai laboratori autorizzati. Qualora il misuratore risulti correttamente funzionante il Comune provvede ad addebitare all'utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web.

Qualora il misuratore risulti guasto o malfunzionante il costo di verifica e sostituzione è a carico del Comune che provvede altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni, fatturandoli nella prima bolletta utile.

Nel caso di appuntamento concordato (es. per misuratore non accessibile) la verifica è effettuata in loco entro 7 giorni e qualora l'utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati

ALLEGATO 1

può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

5.7. Verifica del livello di pressione

Il Comune indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna. La verifica è effettuata entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, e le risultanze sono trasmesse all'utente entro 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica. Qualora a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Comune addebita all'utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web istituzionale.

Nel caso di appuntamento concordato la verifica è effettuata in loco entro 7 giorni e qualora l'utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

5.8. Servizio di misura dei consumi e fatturazione

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei misuratori, nella fase di programmazione delle letture si tiene conto dell'accessibilità dei misuratori prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo.

Il Comune è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

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

Il Comune garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

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

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a comunicare all'utente finale l'informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa (messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24) e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Il Comune ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati (letture, tentativi di lettura, autoletture, documentazione fotografica, ...) per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura. Il Comune è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- 2/anno se consumi \leq 100 mc
- 3/anno se $100 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 1000 \text{mc}$
- 4/anno se $1000 \text{mc} < \text{consumi} \leq 3000 \text{mc}$
- 6/anno se consumi $>$ 3000 mc

Il Comune indica sul proprio sito web le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento. È altresì indicato in fattura la relativa possibilità di rateizzazione.

ALLEGATO 1

Nel caso in cui l'utente non sia allacciato alla fognatura, il Comune provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Comune o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il Comune Gestore procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato (Cs).

Il Comune si impegna pertanto:

- nelle bollette di acconto ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- nelle bollette a saldo ad indicare chiaramente che le letture di riferimento sono effettive.

5.9. Rilevazione dei consumi e sistema di fatturazione in caso di perdite occulte

La gestione delle perdite nella rete privata dell'utente è effettuata così come previsto dal relativo Regolamento, che il Comune pubblica sul proprio sito web.

6. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

6.1. Continuità del servizio

Il Comune si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Comune si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e nei casi più rilevanti all'Ente di Governo dell'Ambito e/o all'Autorità e comunque a limitare al minimo il disservizio.

Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Comune provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

6.2. Pronto intervento (segnalazione guasti)

Il Comune garantisce un servizio di Pronto Intervento, accessibile telefonicamente al numero 0183.54571

Il Gestore garantisce un tempo massimo di arrivo sul luogo di intervento entro le 3 ore dalla segnalazione relativa alle seguenti situazioni di pericolo:

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

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite, dal Comune, le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

6.3. Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di lavori programmati sulla rete che determinano interruzioni del servizio il Comune dà preavviso con almeno 48 ore di anticipo utilizzando mezzi idonei e diffusi sul territorio interessato, per massima diffusione e conoscibilità dell'informazione.

Per ospedali e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto.

L'avviso deve inoltre comunicare i tempi di durata massima della sospensione del servizio.

6.4. Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 12.

6.5. Crisi di scarsità idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque, non dipendenti dall'attività di gestione, il Comune, con adeguato preavviso, informa l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;

- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante la riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

6.6. Interventi di pulizia della rete di distribuzione dell'acqua potabile

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete di distribuzione e per garantire la rispondenza dell'acqua distribuita ai parametri di legge il Comune si impegna ad effettuare interventi di pulizia della rete di distribuzione in base alle necessità riscontrate.

6.7. Parametri e frequenza di controllo di acqua potabile

Il Comune garantisce controlli sulla qualità dell'acqua potabile distribuita nel rispetto della normativa vigente in materia.

L'elenco dei parametri sottoposti a controllo, le relative frequenze e l'ubicazione dei punti di campionamento sono a disposizione degli utenti.

6.8. Controllo e pulizia della rete fognaria

Per garantire il mantenimento in efficienza della rete fognaria il Comune si impegna a garantire il controllo e la pulizia della rete fognaria.

6.9. Parametri e frequenza di controllo dei reflui in uscita dall'impianto di depurazione

Il Comune, per garantire l'immissione nell'ambiente di acqua depurata nel rispetto dei limiti prescrittivi di Legge, effettua periodici controlli.

6.10. Valutazione della qualità del servizio

Il Comune predispose appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 5 anni successivi a quello della registrazione.

6.11. Applicazione della tariffa

Il Comune rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto).