

# LA QUALITA' CONTRATTUALE SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La qualità contrattuale del Servizio idrico integrato riguarda numerosi aspetti del **rapporto tra l'utente e il gestore**, ad esempio:

- i tempi di effettuazione delle principali prestazioni tecniche (preventivi, allacciamenti, attivazioni, disattivazioni, verifiche dei misuratori, della pressione, ecc.);
- l'effettuazione della voltura;
- i tempi di emissione delle fatture, le modalità di pagamento, la rateizzazione;
- le risposte ai reclami e richieste d'informazioni e le rettifiche di fatturazione;
- il servizio telefonico commerciale e gli sportelli aperti al pubblico.

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha previsto **standard specifici e generali** di qualità contrattuale che i gestori devono rispettare. L'Ente di governo dell'ambito, anche su proposta del gestore, può, previa approvazione dell'Autorità, applicare standard migliorativi rispetto a quelli minimi previsti a livello nazionale.

## Standard specifici e generali di qualità contrattuale

Al fine di definire gli obblighi di servizio relativi alla qualità contrattuale del SII che il gestore deve assicurare agli utenti, sono stati individuati degli indicatori, e relativi **standard specifici**, al cui mancato rispetto è agganciata l'erogazione di un **indennizzo automatico** da corrispondere all'utente.

Per alcuni aspetti della qualità contrattuale sono definiti invece degli **standard generali** al cui mancato rispetto **non** è prevista l'erogazione di un indennizzo automatico all'utente bensì la possibilità da parte dell'Autorità di infliggere delle **penalità ai gestori** che non raggiungono i livelli di qualità previsti.

Standard specifici e generali di qualità contrattuale sono definiti con la **delibera n. 655/2015** dell'ARERA.

---

## L'indennizzo automatico: a quanto ammonta, quando viene erogato e quando no

Un **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.

L'ammontare base dell'indennizzo automatico è pari a **30 euro**. L'importo può aumentare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base (30 euro);
- 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 (60 euro);
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base (90 euro).

Il gestore è tenuto a riconoscere all'utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque **entro 180 giorni** solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

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

Nella bolletta la **causale della detrazione** deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Il gestore **non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico** qualora:

- all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile 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); cause imputabili all'utente finale (inclusa l'inaccessibilità del misuratore) o a terzi (danni o impedimenti provocati da terzi);

- l'utente risulti moroso. In tal caso, il gestore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

# 1. STANDARD SPECIFICI E GENERALI LEGATI ALL'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Di seguito verranno trattati gli standard specifici e generali relativi a prestazioni legate all'avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale, quali:

- allacciamenti idrici e fognari;
- attivazione e disattivazione della fornitura;
- effettuazione della voltura.

**TABELLA 1 - Standard specifici e generali legati all'AVVIO e la CESSAZIONE del rapporto contrattuale**

<b>(a) Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di <b>allacci idrici senza sopralluogo</b></i>	10 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di <b>allacci idrici con sopralluogo</b></i>	20 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di <b>allacci fognari senza sopralluogo</b></i>	10 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di <b>allacci fognari con sopralluogo</b></i>	20 giorni lavorativi
<b>(b) Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e fognario</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Tempo massimo di esecuzione di <b>allacci idrici</b> che comportano l'esecuzione di lavori semplici</i>	15 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di esecuzione di <b>allacci fognari</b> che comportano l'esecuzione di lavori semplici</i>	20 giorni lavorativi
<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
<i>Percentuale minima di <b>allacci idrici complessi</b>, realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta</i>	90%
<i>Percentuale minima di <b>allacci fognari complessi</b> realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta</i>	90%
<b>(c) Tempo di attivazione della fornitura</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Tempo massimo di <b>attivazione</b> della fornitura</i>	5 giorni lavorativi

(d) Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura	
Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di <b>riattivazione o subentro</b> nella fornitura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di <b>riattivazione o subentro</b> nella fornitura con <b>modifica della portata del misuratore</b>	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di <b>riattivazione</b> della fornitura in seguito a <b>morosità</b>	2 giorni feriali
(e) Tempo e modalità di disattivazione della fornitura	
Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale	7 giorni lavorativi
(f) Tempo di esecuzione della voltura	
Indicatore	Standard specifico
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi

## 1.1 Allacciamenti idrici e fognari

L'**allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o i 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.

L'**allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura alla pubblica fognatura.

### (a) TEMPO DI PREVENTIVAZIONE per gli allacciamenti idrici e fognari

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici o allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di **preventivo** e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

#### Standard specifici di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di <b>allacci idrici senza sopralluogo</b>	10 giorni lavorativi	Invio del preventivo entro 20 giorni lavorativi	Invio del preventivo entro 30 giorni lavorativi	Invio del preventivo <b>oltre</b> 30 giorni lavorativi

<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo</i>	20 giorni lavorativi	Invio del preventivo entro 40 giorni lavorativi	Invio del preventivo entro 60 giorni lavorativi	Invio del preventivo <b>oltre</b> 60 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo</i>	10 giorni lavorativi	Invio del preventivo entro 20 giorni lavorativi	Invio del preventivo entro 30 giorni lavorativi	Invio del preventivo <b>oltre</b> 30 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo</i>	20 giorni lavorativi	Invio del preventivo entro 40 giorni lavorativi	Invio del preventivo entro 60 giorni lavorativi	Invio del preventivo <b>oltre</b> 60 giorni lavorativi

### Qualche informazione sul preventivo

#### Come si richiede

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

#### Cosa deve contenere

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere diverse informazioni indicate di seguito:

- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

In generale, i preventivi per ogni genere di lavoro devono contenere anche:

- il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- i dati identificativi del richiedente;
- il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- la data di invio del preventivo al richiedente;
- la sotto-tipologia d'uso;
- l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;

- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- 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;
- la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- la durata di validità del preventivo;
- il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

### Quanto tempo vale

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

Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal gestore nei confronti dell'utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

## (b) TEMPO DI ESECUZIONE dell'allacciamento idrico e fognario

Il **tempo di esecuzione** dell'allacciamento alla rete idrica o fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

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

### LAVORI SEMPLICI

Si tratta della 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 contatori 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.

### Standard specifici di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di esecuzione di <b>allacci idrici</b> che comportano l'esecuzione di lavori semplici</i>	15 giorni lavorativi	Completamento dei lavori e messa a disposizione del contratto entro 30 giorni lavorativi	Completamento dei lavori e messa a disposizione del contratto entro 45 giorni lavorativi	Completamento dei lavori e messa a disposizione del contratto <b>oltre</b> 45 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di esecuzione di <b>allacci fognari</b> che comportano l'esecuzione di lavori semplici</i>	20 giorni lavorativi	Completamento dei lavori e messa a disposizione del contratto entro 40 giorni lavorativi	Completamento dei lavori e messa a disposizione del contratto entro 60 giorni lavorativi	Completamento dei lavori e messa a disposizione del contratto <b>oltre</b> 60 giorni lavorativi

## LAVORI COMPLESSI

Si tratta della prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

### Standard generali di qualità contrattuale

Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di <b>allacci idrici complessi</b>, realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta</i>	90%
<i>Percentuale minima di <b>allacci fognari complessi</b> realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta</i>	90%

**ATTENZIONE:** nel caso in cui l'esecuzione dell'allaccio idrico o fognario richieda l'esecuzione di **lavori complessi** questi dovranno avvenire entro **30 giorni lavorativi**. Se il tempo di esecuzione dei lavori complessi supera i 30 giorni lavorativi **non sono previsti indennizzi automatici** per l'utente, ma laddove si riscontra che i ritardi riguardano oltre il 10% dei lavori complessivi eseguiti il gestore è soggetto a **penali** in virtù del corrispondente standard generale che fissa al 90% la percentuale minima di allacci idrici o fognari complessi, realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta.

## 1.2 Attivazione e disattivazione della fornitura



L'**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).

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

### (c) TEMPO DI ATTIVAZIONE della fornitura

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, o tramite il sito internet dedicato.

### Standard specifici di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di attivazione della fornitura</i>	5 giorni lavorativi	Attivazione della fornitura entro 10 giorni lavorativi	Attivazione della fornitura entro 15 giorni lavorativi	Attivazione della fornitura <b>oltre</b> 15 giorni lavorativi

### (d) Tempo e modalità di RIATTIVAZIONE e SUBENTRO nella fornitura

Il tempo di **riattivazione della fornitura**, o di **subentro** nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, o di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

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

La **richiesta di riattivazione**, o di **subentro**, può essere inoltrata, 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, o tramite il sito internet dedicato, al gestore del SII dal medesimo utente finale che aveva

in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, o da un nuovo utente finale.

Il tempo di **riattivazione** della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per **morosità** è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

### Standard specifici di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di <b>riattivazione o subentro</b> nella fornitura</i>	5 giorni lavorativi	Riattivazione della fornitura entro 10 giorni lavorativi	Riattivazione della fornitura entro 15 giorni lavorativi	Riattivazione della fornitura <b>oltre</b> 15 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di <b>riattivazione o subentro</b> nella fornitura con <b>modifica</b> della portata del misuratore</i>	10 giorni lavorativi	Riattivazione della fornitura entro 20 giorni lavorativi	Riattivazione della fornitura entro 30 giorni lavorativi	Riattivazione della fornitura <b>oltre</b> 30 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di <b>riattivazione</b> della fornitura in seguito a <b>morosità</b></i>	2 giorni feriali	Riattivazione della fornitura entro 4 giorni feriali	Riattivazione della fornitura entro 6 giorni feriali	Riattivazione della fornitura <b>oltre</b> 6 giorni feriali

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, o il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

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

### (e) Tempo e modalità di DISATTIVAZIONE della fornitura

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.

La **disattivazione della fornitura** può essere **richiesta** dall'utente finale 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, o tramite il sito internet dedicato, al gestore del SII.

La disattivazione, che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

### Standard specifico di qualità contrattuale e relativo indennizzo

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di <b>disattivazione</b> della fornitura su richiesta dell'utente finale</i>	7 giorni lavorativi	Disattivazione della fornitura entro 14 giorni lavorativi	Disattivazione della fornitura entro 21 giorni lavorativi	Disattivazione della fornitura <b>oltre</b> 21 giorni lavorativi

## 1.3 Voltura

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

### (f) 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.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata **disattivata per morosità**, o 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:

- di una autocertificazione dell'utente entrante 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;
- dell'attestazione di avvenuto 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.

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. 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.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata **disattivata per morosità**, o 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.

#### Standard specifico di qualità contrattuale e relativo indennizzo

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di esecuzione della voltura</i>	5 giorni lavorativi	Esecuzione della voltura entro 10 giorni lavorativi	Esecuzione della voltura entro 15 giorni lavorativi	Esecuzione della voltura <b>oltre</b> 15 giorni lavorativi

## 2. STANDARD SPECIFICI E GENERALI LEGATI ALLA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Di seguito verranno trattati gli standard specifici e generali relativi a prestazioni quali:

- esecuzione di lavori;
- appuntamenti;
- verifica misuratore;
- verifica pressione;
- pronto intervento

TABELLA 2 - Standard specifici e generali legati alla GESTIONE del rapporto contrattuale	
<b>(a) Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo</i>	10 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo</i>	20 giorni lavorativi
<b>(b) Tempo di esecuzione di lavori</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Tempo massimo di esecuzione di lavori <b>semplici</b></i>	10 giorni lavorativi
<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
<i>Percentuale minima di lavori <b>complessi</b> realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta</i>	90%
<b>(c) Tempo massimo per l'appuntamento concordato</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
<i>Percentuale minima di <b>appuntamenti concordati</b> per una data che non supera i 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, o 10 giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore</i>	90%
<b>(d) Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
<i>Percentuale minima di <b>disdette di appuntamenti concordati</b> comunicate entro le precedenti 24 ore</i>	95%
<b>(e) Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Fascia di <b>puntualità per gli appuntamenti concordati</b></i>	3 ore
<b>(f) Tempo di intervento per la verifica del misuratore</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Tempo massimo di intervento per la <b>verifica del misuratore</b></i>	10 giorni lavorativi
<b>(g) Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore</b>	

<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco</i>	10 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</i>	30 giorni lavorativi
<b>(h) Sostituzione del misuratore</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Tempo massimo di sostituzione del misuratore</i>	10 giorni lavorativi
<b>(i) Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione</i>	10 giorni lavorativi
<b>(l) Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	10 giorni lavorativi
<b>(m) Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard generale</b>
<i>Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 3 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore</i>	90%

## 2.1. Esecuzione di lavori

### (a) Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

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.

#### Standard specifici di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo</i>	10 giorni lavorativi	Invio preventivo entro 20 giorni lavorativi	Invio preventivo entro 30 giorni lavorativi	Invio preventivo <b>oltre</b> 30 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo</i>	20 giorni lavorativi	Invio preventivo entro 40 giorni lavorativi	Invio preventivo entro 60 giorni lavorativi	Invio preventivo <b>oltre</b> 60 giorni lavorativi

## (b) Il tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

Il tempo massimo di esecuzione dei lavori varia in base alla **complessità dei lavori** necessari.

### LAVORI SEMPLICI

Si tratta della prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su contatori 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.

### Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici</i>	10 giorni lavorativi	Completamento lavori entro 20 giorni lavorativi	Completamento lavori entro 30 giorni lavorativi	Completamento lavori <b>oltre</b> 30 giorni lavorativi

### LAVORI COMPLESSI

Si tratta della prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

### Standard generale di qualità contrattuale

Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta</i>	90%

ATTENZIONE: nel caso in cui l'esecuzione riguardi dei **lavori complessi** questi dovranno avvenire **entro 30 giorni lavorativi**. Se il tempo di esecuzione dei lavori complessi supera i 30 giorni lavorativi **non sono previsti indennizzi automatici per l'utente**, ma laddove si riscontra che i ritardi riguardano oltre il 10% dei lavori complessivi eseguiti il gestore è soggetto a **penali** in virtù del corrispondente **standard generale** che fissa al **90% la**

percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta.

## 2.2 Appuntamenti

### (c) 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.

#### Standard generale di qualità contrattuale

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di <b>appuntamenti concordati</b> per una data che non supera i 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, o 10 giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%

ATTENZIONE: se il tempo per l'appuntamento concordato supera i 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente (10 giorni per appuntamenti per la verifica del misuratore) **non sono previsti indennizzi automatici per l'utente**, ma laddove si riscontra che i ritardi riguardano oltre il 10% degli appuntamenti complessivi, il gestore è soggetto a **penali** in virtù del corrispondente **standard generale** che fissa al **90% la percentuale minima** di appuntamenti concordati per una data che non supera i 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, o 10 giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore.

16

### (d) 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.

#### Standard generale di qualità contrattuale

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di <b>disdette di appuntamenti concordati</b> comunicate entro le precedenti 24 ore	95%



Anche in questo caso, per il mancato rispetto di questo standard non è previsto un indennizzo all'utente, ma laddove le disdette non comunicate entro le 24 ore precedenti dovessero superare il 5% delle disdette complessive, il gestore è soggetto a **penali** in virtù del corrispondente **standard generale** che fissa al **95% la percentuale minima** di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti 24 ore.

### (e) 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.

### Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
Fascia di <b>puntualità</b> per gli appuntamenti concordati	3 ore	Mancato rispetto fascia di puntualità	Non previsto	Non previsto

## 2.3 Verifica misuratore

### (f) Tempo di intervento per la verifica del misuratore

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.

**ATTENZIONE:** se a seguito della verifica il misuratore risulta correttamente funzionante, 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.

### Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di intervento per la <b>verifica del misuratore</b></i>	10 giorni lavorativi	Intervento entro i 20 giorni lavorativi	Intervento entro i 30 giorni lavorativi	Intervento <b>oltre</b> i 30 giorni lavorativi

### (g) 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 presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

### Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di <b>comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco</b></i>	10 giorni lavorativi	Comunicazione entro i 20 giorni lavorativi	Comunicazione entro i 30 giorni lavorativi	Comunicazione <b>oltre</b> i 30 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di <b>comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</b></i>	30 giorni lavorativi	Comunicazione entro i 60 giorni lavorativi	Comunicazione entro i 90 giorni lavorativi	Comunicazione <b>oltre</b> i 90 giorni lavorativi

### (h) Sostituzione del misuratore

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.

Se 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 può procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

### Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di sostituzione del misuratore</i>	10 giorni lavorativi	Sostituzione entro i 20 giorni lavorativi	Sostituzione entro i 30 giorni lavorativi	Sostituzione <b>oltre</b> i 30 giorni lavorativi

## 2.4 Verifica pressione

### (i) Tempo di intervento per la verifica del livello 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.

Se la verifica del livello di pressione ha una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

**ATTENZIONE:** 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.

### Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione</i>	10 giorni lavorativi	Intervento entro i 20 giorni lavorativi	Intervento entro i 30 giorni lavorativi	Intervento <b>oltre</b> i 30 giorni lavorativi

### (l) 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.

### Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</i>	10 giorni lavorativi	Comunicazione entro i 20 giorni lavorativi	Comunicazione entro i 30 giorni lavorativi	Comunicazione <b>oltre</b> i 30 giorni lavorativi

## 2.5 Pronto intervento

### (m) Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

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.

### Standard generale di qualità contrattuale

Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di <b>prestazioni di pronto intervento</b> in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 3 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore</i>	90%

Questo standard trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

Anche in questo caso, per il mancato rispetto di questo standard non è previsto un indennizzo all'utente.

### 3. FATTURAZIONE

Questa sezione contiene informazioni sulla **fatturazione** e sugli **standard specifici** ad essa connessi, sulle **modalità di pagamento** previste e sulla **rateizzazione della bolletta**.

TABELLA 3 - Standard specifici legati alla FATTURAZIONE	
Indicatore	Standard specifico
<b>(a) Periodicità di fatturazione</b>	
<i>Periodicità minima di fatturazione</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;</li><li>• 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;</li><li>• 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;</li><li>• 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.</li></ul>
<b>(b) Tempo per l'emissione della fattura</b>	
<i>Tempo massimo per l'emissione della fattura</i>	45 giorni solari
<b>(c) Tempo di rettifica fatturazione</b>	
<i>Tempo massimo di rettifica di fatturazione</i>	60 giorni lavorativi

La fatturazione avviene sulla base di consumi, rilevati alternativamente attraverso la lettura, un'autolettura dell'utente finale validata dal gestore, o sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto ad utilizzare i dati secondo quest'ordine di priorità:

1. dati di lettura (per **lettura** si intende la rilevazione effettiva da parte del gestore del Servizio Idrico della misura espressa dal contatore);
2. in assenza di dati di lettura, dati di autolettura (per **autolettura** si intende la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del Servizio Idrico, della misura espressa dal contatore);
3. in ultima istanza, in assenza di dati precedenti, i dati di **consumo stimati**.

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**<sup>1</sup>. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

I consumi fatturati in bolletta sono relativi ad uno specifico **periodo di riferimento**. Per periodo di riferimento della fattura si intende il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la **periodicità di fatturazione** prestabilita dal gestore nel rispetto di obblighi specifici. Più in dettaglio, 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:

<b>(a) Periodicità di fatturazione</b>	
<b>Indicatore</b>	<b>Standard specifico</b>
<i>Periodicità minima di fatturazione</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;</li><li>• 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;</li><li>• 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;</li><li>• 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.</li></ul>

Il mancato rispetto di questo standard dà diritto ad un **indennizzo automatico di 30 euro**. Tale importo raddoppia o triplica in maniera proporzionale rispetto al ritardo nell'emissione del documento.

La periodicità di fatturazione definita dal gestore può anche essere diversa rispetto agli obblighi appena descritti, a patto che sia almeno mensile, che risulti migliorativa per l'utente finale e sia definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

**L'obbligo relativo al periodo di fatturazione di cui sopra non viene applicato:**

- alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a 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;

<sup>1</sup> La bolletta può essere: di conguaglio basata su consumi effettivi, di acconto su consumi stimati, oppure mista.

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

### *La disciplina del servizio di misura (delibera 218/2016)*

La responsabilità del servizio di misura di utenza del SII è attribuita al gestore. Il gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori.

**1. Tentativi di lettura del contatore.** Il gestore è tenuto a rispettare degli obblighi riguardo i **tentativi di raccolta** delle misure di utenza:

- per gli utenti finali con consumi medi annui **fino a 3.000 mc** il gestore è tenuto ad effettuare **almeno 2 tentativi di raccolta l'anno**;
- per gli utenti finali con consumi medi annui **superiori a 3.000 mc** il gestore è tenuto ad effettuare **almeno 3 tentativi di raccolta l'anno**.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Il gestore deve garantire delle distanze temporali minime tra i tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- 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 lasciare all'utente finale **una nota cartacea informativa** del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

**ATTENZIONE. Contatore non accessibile.**

Nel caso in cui il **contatore non sia accessibile** o lo sia parzialmente, almeno due tentativi di lettura siano falliti e manchino autoletture validate, il gestore è tenuto ad effettuare un **terzo tentativo** di lettura entro il 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.

**ATTENZIONE. Nuove attivazioni.**

In caso di **nuove attivazioni della fornitura**, il gestore deve effettuare un tentativo di raccolta della misura **entro sei mesi** dalla data di nuova attivazione.

**2. Lettura del contatore.** Nello svolgimento dell'attività di lettura, il gestore deve:

- dare **informazione preliminare** agli utenti finali dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro **il giorno e la fascia oraria** dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure. Tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra **i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti** la data

---

del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;

- 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);
- dotarsi di modalità che permettano la verificabilità, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta dal gestore e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica).

**3. Autolettura.** Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità:

- messaggio SMS,
- telefonata
- apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Il gestore **prende in carico la misura comunicata dall'utente finale** con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per la fatturazione.

In caso di **mancata presa in carico dell'autolettura**, il gestore deve fornire immediato riscontro all'utente al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.

In caso di **mancata validazione** del dato di autolettura, il gestore deve fornire riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura, utilizzando le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente. Per validare le misure il gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

**La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore.**

**4. Stima dei consumi.** Nel caso in cui il gestore non abbia a sua disposizione né dati di lettura né di autolettura relativamente ad un determinato intervallo temporale, procede alla **stima dei dati di misura** calcolando il **consumo stimato**.

Il consumo stimato viene calcolato a partire dal consumo medio annuo.

#### **(b) Tempo per l'emissione della fattura**

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore.



### Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo per l'emissione della fattura</i>	45 giorni solari	Emissione fattura entro 90 giorni solari	Emissione fattura entro 135 giorni solari	Emissione fattura <b>oltre</b> 135 giorni solari

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

#### *Fattura di chiusura del rapporto contrattuale*

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine stabilito, considerando quale ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

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

Con la fattura di chiusura il gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del **bonus sociale idrico** la quota di bonus dovuta e ancora non corrisposta.

Se l'importo dovuto dall'utente finale è inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta **entro 45 giorni** solari dalla data di disattivazione, o di voltura, della fornitura.

### (c) Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

### Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
------------	--------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------

<i>Tempo massimo di rettifica di fatturazione</i>	<b>60 giorni lavorativi</b>	Rettifica entro 120 giorni lavorativi	Rettifica entro 180 giorni lavorativi	Rettifica <b>oltre</b> 180 giorni lavorativi
---	-----------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	--

Qualora la verifica evidenzi **un credito a favore dell'utente finale**, il gestore è tenuto ad accreditarlo 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 del termine dei 60 giorni lavorativi, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

Nel caso in cui l'importo da accreditare all'utente sia inferiore a 50 euro, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile.

### *Pagamenti e rateizzazione*

#### **Pagamenti**

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno **20 giorni solari** a decorrere dalla sua data di emissione. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, o nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento **non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale**.

Il gestore deve garantire all'utente finale **almeno una modalità di pagamento gratuito** della bolletta. La gamma delle modalità di pagamento deve essere ampia e deve comprendere almeno le seguenti:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

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

#### **Rateizzazione dei pagamenti**

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento nel caso in cui la fattura emessa **superi dell'80%** il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Nel caso in cui si verifichi tale condizione, il gestore deve riconoscere 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. L'utente deve inoltrare la

richiesta di rateizzazione **entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza** della relativa fattura.

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Il gestore **non può richiedere gli interessi** connessi alla dilazione del pagamento se l'importo della bolletta superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi a causa di:

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

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

## 4. RECLAMI E RICHIESTE

Di seguito sono indicati gli standard generali legati alla **gestione dei reclami** e delle **richieste** avanzate dagli utenti (richieste di informazioni e di rettifica fatturazione).

**TABELLA 4 - Standard specifici e generali legati a risposte reclami, richieste di informazioni e rettifiche fatturazione**

**(a) Tempo di risposta motivata a reclami scritti**

Indicatore	Standard specifico
<i>Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti</i>	30 giorni lavorativi

**(b) Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni**

<i>Tempo massimo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni</i>	30 giorni lavorativi
---	----------------------

## (c) Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Indicatore	Standard generale
Percentuale minima di <b>risposte</b> a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro 30 giorni lavorativi	95%

### 4.1 Il reclamo

#### Come fare reclamo

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

Nel caso in cui l'utente erroneamente invii il reclamo ad un recapito diverso dello stesso gestore rispetto a quelli idonei alla ricezione dei reclami, il gestore è tenuto a far pervenire ad uno dei recapiti corretti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti.

Ai fini del rispetto dello standard specifico circa il tempo massimo di risposta ai reclami scritti (30 giorni lavorativi), 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, o presso gli sportelli fisici, un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale con almeno i seguenti campi obbligatori:

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

L'utente finale può in ogni caso inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo predisposto, facendo attenzione a che la comunicazione contenga almeno gli **elementi minimi** necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- nome e cognome;
- l'indirizzo di fornitura;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

- 
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

## 4.2. La risposta del gestore al reclamo

### Cosa deve contenere la risposta scritta a reclamo/richiesta di informazioni

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al **reclamo scritto**, **richieste scritte di informazione** o di **rettifica di fatturazione**, utilizzando una terminologia di uso comune, e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- il riferimento al reclamo scritto, o alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nel caso di **risposta al reclamo scritto**, essa deve riportare anche:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- le seguenti informazioni contrattuali:
  - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
  - la sotto-tipologia d'uso<sup>2</sup>;
  - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- l'elenco della documentazione allegata.

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

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla presunta responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la

---

<sup>2</sup> La sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:

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

controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

### (a) 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.

#### Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti</i>	30 giorni lavorativi	Risposta entro 60 giorni lavorativi	Risposta entro 90 giorni lavorativi	Risposta oltre 90 giorni lavorativi

### (b) 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.

#### Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni</i>	30 giorni lavorativi	Risposta entro 60 giorni lavorativi	Risposta entro 90 giorni lavorativi	Risposta oltre 90 giorni lavorativi

## 4.3. La risposta del gestore alla richiesta di rettifica fatturazione

---

## Cosa deve contenere la risposta scritta alla richiesta di rettifica fatturazione inviata dal gestore

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al **reclamo scritto, richieste scritte di informazione** o di **rettifica di fatturazione**, utilizzando una terminologia di uso comune, e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- il riferimento al reclamo scritto, o alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento alla **richiesta scritta di rettifica di fatturazione**, nella risposta deve essere riportato:

- il riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- l'esito della verifica, ed in particolare:
  - la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
  - l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
  - la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
  - 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;
  - l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
  - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

### (c) Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

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.

## Standard generale di qualità contrattuale

Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro 30 giorni lavorativi</i>	95%

**ATTENZIONE:** la violazione di uno standard generale di qualità contrattuale del SII non prevede l'erogazione di un indennizzo automatico all'utente. Nel caso in cui lo standard generale sia violato per due anni consecutivi, ciò può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio da parte dell'Arera.

## 5. SERVIZIO CLIENTI

Di seguito sono indicati gli standard generali legati alla **gestione degli sportelli** e alla **qualità dei servizi telefonici** messe a disposizione dell'utente da parte del gestore.

TABELLA 5 - Standard generali legati alla gestione degli sportelli e alla qualità dei servizi telefonici	
<b>(a) Tempo di attesa agli sportelli</b>	
Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo 60 minuti per essere ricevuto</i>	95%
<i>Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto</i>	≤ 20 minuti
<b>(b) Accessibilità al servizio telefonico</b>	
Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (accessibilità al servizio telefonico)</i>	90%
<b>(c) Tempo medio di attesa per il servizio telefonico</b>	
<i>Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa per il servizio telefonico)</i>	≤ 240 secondi
<b>(d) Livello del servizio telefonico</b>	
Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (livello di servizio telefonico)</i>	80%



## (e) Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi</i>	90%

### 5.1 La gestione degli sportelli

**Diffusione e orario degli sportelli.** Il gestore deve garantire agli utenti l'apertura di almeno **uno sportello per provincia** presso il quale è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- stipula e risoluzione dei contratti;
- presentare reclami e richieste di informazioni;
- presentare richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti;
- presentare richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- presentare richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

ATTENZIONE: nel caso in cui in una provincia sia presente meno del 5% delle utenze gestite, non è previsto l'obbligo di apertura dello sportello. Il gestore può infatti presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione da tale obbligo.

Lì dove presenti, gli sportelli devono rispettare uno specifico orario di apertura:

- non meno di 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- non meno di 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

In caso di **gestione** del servizio idrico in **forma autonoma** nei **comuni montani** con popolazione inferiore a 1.000 abitanti è previsto che esse siano:

- tenute a garantire un orario minimo di apertura degli sportelli all'utenza non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato;
- esentate dal monitoraggio degli indicatori legati al tempo medio di attesa.

Inoltre, gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare una motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali, pur garantendo il rispetto degli standard di qualità riguardo il tempo di attesa.

**Obblighi e contenuti minimi dello sportello online.** Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet 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 nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita. Questa informazione deve essere indicata anche nei nuovi contratti di fornitura.

Il sito internet inoltre deve consentire all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e 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) Tempo di attesa agli sportelli

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.

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due **standard di qualità di tipo generale**:

#### Standard generali di qualità contrattuale

Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo 60 minuti per essere ricevuto</i>	95%
<i>Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto</i>	≤ 20 minuti

## 5.2 Qualità dei servizi telefonici

**Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico.** Il gestore ha l'obbligo di:

- disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;

- 
- pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi, e riportare nei documenti di fatturazione, i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio;
  - dotarsi di call center<sup>3</sup> e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici relativi ad accessibilità, tempo medio di attesa e al livello del servizio (si veda oltre).

In caso di **gestione del servizio idrico in forma autonoma** nei **comuni montani** con popolazione inferiore a 1.000 abitanti è previsto che esse siano:

- tenute a garantire un orario minimo di apertura del servizio telefonico non inferiore alle 4 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato;
- esentate dall'obbligo di dotarsi di call center e dal monitoraggio degli indicatori di qualità.

**Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico<sup>4</sup>.** Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto già indicato:

- inserisce almeno al secondo livello<sup>5</sup> dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

## (b) Accessibilità al servizio telefonico

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.

---

<sup>3</sup> Per call center si intende 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.

<sup>4</sup> L'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.

<sup>5</sup> Nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;

b) tra i diversi servizi per gli operatori multiutility (SII, elettricità, gas, altri servizi).

## Standard generale di qualità contrattuale

Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (<b>accessibilità al servizio telefonico</b>)</i>	90%

### (c) Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

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.

## Standard generale di qualità contrattuale

Indicatore	Standard generale
<i>Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (<b>tempo medio di attesa per il servizio telefonico</b>)</i>	≤ 240 secondi

### (d) Livello del servizio telefonico

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

## Standard generale di qualità contrattuale

Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (<b>livello di servizio telefonico</b>)</i>	80%

**Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento.** Il gestore deve:

- disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di

---

pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;

- pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno” seguita dai recapiti.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di:

- assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- garantire un’autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell’alimentazione elettrica esterna;
- 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.

### (e) 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.

#### Standard generale di qualità contrattuale

Indicatore	Standard generale
<i>Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell’inizio della conversazione con l’operatore entro il tempo massimo di 120 secondi</i>	90%

La violazione di uno standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l’apertura di un procedimento sanzionatorio.