CARTA DEI SERVIZI RIGUARDANTE LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO

TITOLO I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 1
Articolo 1 Definizioni 1
Articolo 2 Ambito di applicazione 3
Articolo 3 Ambito di applicazione in caso di gestione separata del SII 3
Articolo 4 Indicatori di qualità contrattuale del SII 3
TITOLO II INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 3
Articolo 5 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici 3
Articolo 6 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari 4
Articolo 7 Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari 4
Articolo 8 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico 4
Articolo 9 Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario 4
Articolo 10 Modalità e tempo di attivazione della fornitura 4
Articolo 11 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura 4
Articolo 12 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 4
Articolo 13 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 4
Articolo 14 Modalità e tempo di disattivazione della fornitura 4
Articolo 15 Modalità per la richiesta di voltura 4
Articolo 16 Voltura a titolo gratuito 4
Articolo 17 Tempo di esecuzione della voltura 5
TITOLO III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 5
Articolo 18 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 5
Articolo 19 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 5
Articolo 20 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori 5
Articolo 21 Validità del preventivo 5
Articolo 22 Preventivi standardizzabili 5
Articolo 23 Tempo di esecuzione di lavori 5
Articolo 24 Tempo massimo per l'appuntamento concordato 5
Articolo 25 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato 5
Articolo 26 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati 5
Articolo 27 Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII 5
Articolo 28 Tempo di intervento per la verifica del misuratore 5
Articolo 29 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore 6
Articolo 30 Sostituzione del misuratore 6
Articolo 31 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione 6
Articolo 32 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione 6
Articolo 33 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento 6
Articolo 34 Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII 6
TITOLO IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE 6
Articolo 35 Modalità di addebito e fatturazione 6
Articolo 36 Obblighi di raccolta delle misure di utenza 6
Articolo 37 Tempo per l'emissione della fattura 6
Articolo 38 Periodo di riferimento della fattura 7
Articolo 39 Periodicità di fatturazione 7
Articolo 40 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale 7
Articolo 41 Termini per i pagamenti 7
Articolo 42 Modalità e strumenti di pagamento 7
Articolo 43 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti 7
Articolo 44 Tempo di rettifica di fatturazione 7
Articolo 45 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica 7
Articolo 46 Obblighi del gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni riconducibili alla responsabilità del Gestore 7
TITOLO V RECAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE 7
Articolo 47 Classificazione delle richieste scritte dell'utente 7
Articolo 48 Tempo di risposta motivata a reclami scritti 7
Articolo 49 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni 7
Articolo 50 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione 7
Articolo 51 Procedura di presentazione dei reclami scritti 8
Articolo 52 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione 8
Articolo 53 Reclami scritti multipli 8
TITOLO VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI 8
Articolo 54 Diffusione e orario degli sportelli 8
Articolo 55 Tempo di attesa agli sportelli 8
Articolo 56 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online 8
TITOLO VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI 9
Articolo 57 Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico 9
Articolo 58 Accessibilità al servizio telefonico 9
Articolo 59 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico 9
Articolo 60 Livello del servizio telefonico 9
Articolo 61 Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici 9
Articolo 62 Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento 9
Articolo 63 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento 9
TITOLO VIII INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06 9
Articolo 64 Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06 9
Articolo 65 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione 10
Articolo 66 Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione 10
Articolo 67 Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale 10
TITOLO IX LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII 10
Articolo 68 Standard specifici di qualità contrattuale del SII 10
Articolo 69 Standard generali di qualità contrattuale del SII 10
Articolo 70 Standard di qualità definiti dall'Ente di Governo dell'Ambito e dal gestore del SII 10
Articolo 71 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni 10
Articolo 72 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 11
Articolo 73 Indicatori di qualità tecnica 11
TITOLO X STANDARD SPECIFICI RELATIVI AL RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE 218/2016/R/IDR - TIMSII 11
Articolo 74 Standard specifici 11
TITOLO XI INDENNIZZI AUTOMATICI 11
Articolo 75 Casi di indennizzo automatico 11
Articolo 76 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico 11
Articolo 77 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico 11
TITOLO XII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE 11
Articolo 78 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale 11
Articolo 79 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati 11
Articolo 80 Comunicazione all'Autorità e all'Ente di Governo dell'Ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti 12
Articolo 81 Informazioni all'utente 12
TITOLO XIII VERIFICA DEI DATI 12
Articolo 82 Ambito di applicazione 12
Articolo 83 Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità contrattuale 12
Articolo 84 Validazione dei dati 12
Articolo 85 Criteri di conformità dei dati validi 12
Articolo 86 Verifica di corrispondenza 13
Articolo 87 Verifica di completezza 13
Articolo 88 Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico 13
Articolo 89 Verifica di documentabilità delle cause 13
Articolo 90 Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione 13
Articolo 91 Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato 13
Articolo 92 Penalità per le prestazioni di qualità contrattuale stimate non valide e non conformi 13
Articolo 93 Penalità per prestazioni di qualità contrattuale riscontrate non valide o non conformi 13
APPENDICE: DISCIPLINA DEPOSITO CAUZIONALE 13

Titolo I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1

Definizioni

1.1 Ai fini della presente Carta dei Servizi riguardante la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua;
- **adduzione** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle reti necessarie a rendere disponibile l'acqua captata per la successiva fase di distribuzione;
- **Ambito Territoriale Ottimale (ATO) n. 5 – Marche Sud – Ascoli Piceno e Fermo** è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i., sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di Governo dell'Ambito cui la regione ha attribuito le funzioni già esercitate dall'Autorità d'Ambito;

- **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 via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allaccio o allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allaccio o allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA ex AEEGSI), autorità competente per la regolazione e il controllo dei servizi idrici, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- ***call center*** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Carta dei Servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- **Carta della qualità tecnica** è la carta dei servizi riguardante la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017;
- **Cassa** è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **classe di appartenenza** individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;
- **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente e il gestore del servizio; è disciplinato dagli artt. 1559-1570 del Codice Civile e dal RSII;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
  - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
- **deposito cauzionale** è la somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore;
- **depurazione** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di renderle compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi e le eventuali sezioni di recupero energetico;
- **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;
- **distribuzione** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture, ivi inclusa la gestione delle centrali di sollevamento, delle torri piezometriche, dei serbatoi di carico e di compenso, necessarie alla fornitura di acqua a tutti gli utenti. Comprende inoltre la ricerca ed il controllo delle perdite;
- **Ente di Governo dell'Ambito (EGA) – Autorità d'Ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica costituita in ciascun ambito territoriale ottimale delimitato dalla competente regione, alla quale gli enti locali partecipano obbligatoriamente ed alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze ad essi spettanti in materia di gestione delle risorse idriche, ivi comprese la programmazione delle infrastrutture idriche di cui all'articolo 143 c.1 D. Lgs. 152/2006 e s.m.i. e la predisposizione della tariffa di base ai sensi dell'art. 154 c.4 D. Lgs. 152/2006 e s.m.i.; nel caso dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 è denominata "Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 Marche Sud – Ascoli Piceno e Fermo";
- **fognatura** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, le acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, i manufatti di sfioro, gli emissari, i derivatori e le stazioni di sollevamento, fino all'impianto di depurazione;
- **Gestore del Servizio Idrico Integrato (di seguito Gestore)** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia; nell'ATO 5 Marche Sud – Ascoli Piceno e Fermo il gestore è Cicli Integrati Impianti Primari S.p.A. (CIIP S.p.A.);
- **gestore obbligato** è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;
- **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **indicatori semplici di qualità contrattuale** sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui all'Articolo 4 della RQSII, ad eccezione dell'indicatore di cui al comma 4.1, lettera x)
- **interruzione del servizio di acquedotto** è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **interruzioni non programmate,** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente;
- **macro-indicatori di qualità contrattuale** sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;
- **metro cubo (mc)** è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua: 1 mc equivale a 1000 litri;
- **misuratore o contatore o apparecchio di misura** è il dispositivo idraulico atto alla misura dell'acqua prelevata dall'utente e dei reflui scaricati in pubblica fognatura;
- **obiettivo di mantenimento o di miglioramento** è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca;
- **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **perdite occulte** sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;
- **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato , ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **REMSI** è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;
- **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;

- **Regolamento del Servizio Idrico Integrato (RSII)** è il documento adottato in conformità alla normativa in vigore, che disciplina i rapporti tra il Gestore e gli utenti;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015;
- **RQTI** è l'Allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono";
- **Servizio Conciliazione** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;
- **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;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **stadio di valutazione o Stadio** è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in 2 livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, di eccellenza);
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
- **telelettura** è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Ai fini del presente provvedimento si distingue tra:

  a) telelettura di prossimità (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semismart);

  b) telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering);
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologie d'uso o categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- **utenza raggruppata o condominiale** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari;
- **validazione delle misure** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura (fisica o telematica) o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del gestore.
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo

1.2 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

Articolo 2

Ambito di applicazione

2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente RQSII tutti i gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti finali del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione caratterizzati da una delle sotto-tipologie d'uso individuate al precedente Articolo 1.

2.2 I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici nei casi di cui al Titolo XI, nella prima fatturazione utile.

Articolo 3

Ambito di applicazione in caso di gestione separata del SII

3.1 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto della presente Carta dei Servizi, fatto salvo quanto prescritto all'Articolo 27 e all'Articolo 34.

Articolo 4

Indicatori di qualità contrattuale del SII

4.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:

a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
g) tempo di attivazione della fornitura;
h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità;
k) tempo di disattivazione della fornitura;
l) tempo di esecuzione della voltura;
m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
t) tempo di sostituzione del misuratore;
u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
w) tempo per l'emissione della fattura;
x) periodicità di fatturazione;
y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
aa) tempo di rettifica di fatturazione;
bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
cc) tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

4.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:

a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
h) tempo massimo di attesa agli sportelli;
i) tempo medio di attesa agli sportelli;
j) accessibilità al servizio telefonico;
k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
l) livello del servizio telefonico;
m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

Titolo II INDICATORI E MODALITÀ PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 5

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici

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

5.2 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 68, comma 68.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 6

Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari

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

6.2 Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 68, comma 68.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 7

Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari

7.1 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* (www.ciip.it).

7.2 Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo Articolo 20, le seguenti informazioni:

a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;

b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Articolo 8

Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

8.1 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

8.2 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato, come disposto dall'Articolo 68, comma 68.1, e dall'Articolo 69, comma 69.1, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Articolo 9

Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario

9.1 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

9.2 Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, come disposto dall'Articolo 68 e dall'Articolo 69, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Articolo 10

Modalità e tempo di attivazione della fornitura

10.1 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.

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

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

10.4 Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Articolo 11

Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

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

11.2 Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come disposto dal successivo Articolo 68, comma 68.1, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

11.3 La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente Articolo 10, comma 10.2, al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente.

11.4 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui al successivo Articolo 68, comma 68.1, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, come definiti al precedente Articolo 1, il tempo di riattivazione, di cui al precedente comma 11.1, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

11.5 Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:
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 riattivazione 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.
11.6 Nei casi di cui all'Articolo 11, comma 11.5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 13, commi 13.2,13.3 e 13.4.

Articolo 12

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

12.1 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, in coerenza con i successivi commi 13.2 e 13.3.

12.2 Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità, di cui al successivo Articolo 68, comma 68.1, 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.

Articolo 13

Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

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

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

13.3 La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 13.2, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

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

Articolo 14

Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

14.1 Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettiva disattivazione.

14.2 La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente con le modalità di cui al precedente Articolo 10, comma 10.2.

14.3 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 di cui all'Articolo 40.

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

14.5 Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 28, comma 28.2.

Articolo 15

Modalità per la richiesta di voltura

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

15.2 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.

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

15.4 I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 40.

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

a) richiedere all'utente 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 o del subentro fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Articolo 16

Voltura a titolo gratuito

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

a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito *internet* (www.ciip.it) o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;

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

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

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

16.2 Nel caso di cui al precedente comma 16.1, il gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui all'Articolo 17;

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

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

16.3 Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura ai sensi del precedente comma 16.1.

Articolo 17

Tempo di esecuzione della voltura

17.1 Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di cui all'Articolo 15 e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

17.2 Nei casi di cui all'Articolo 15, comma 15.5, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

a) della documentazione di cui alla lettera a) del sopracitato comma;

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 13, commi 13.2, 13.3 e 13.4.

Titolo III INDICATORI E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Articolo 18

Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

18.1 La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito *internet* (www.ciip.it).

Articolo 19

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

19.1 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 e la data di invio all'utente stesso del preventivo da parte del gestore.

19.2 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 68, comma 68.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 20

Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

20.1 Il preventivo deve contenere:

a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione, di cui all'Articolo 75, comma 75.3, lettera a) della RQSII;

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

c) i dati identificativi del richiedente;

d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;

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

f) la data di invio del preventivo al richiedente;

g) la sotto-tipologia d'uso;

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

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

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

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

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

m) la durata di validità del preventivo;

n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

Articolo 21

Validità del preventivo

21.1 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 per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Articolo 22

Preventivi standardizzabili

22.1 Il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite *call center* ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente nel RSII e sul sito *internet* (www.ciip.it).

22.2 Nel caso in cui l'utente faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo di cui all'Articolo 68, comma 68.1.

Articolo 23

Tempo di esecuzione di lavori

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

23.2 Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, di cui al precedente Articolo 22, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

23.3 Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dai successivi Articolo 68 e Articolo 69, in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.

23.4 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

23.5 Nel caso in cui si applichi il precedente comma 23.4, il gestore comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

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

Articolo 24

Tempo massimo per l'appuntamento concordato

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

24.2 Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato al successivo Articolo 68, comma 68.1. Nel calcolo dello standard:

a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo Articolo 28, e del livello di pressione di cui all'Articolo 31;

b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente per una data che comporta il superamento del periodo definito al successivo Articolo 68, comma 68.1.

24.3 Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui al successivo Articolo 68, comma 68.1, le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Articolo 25

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

25.1 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 e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo Articolo 26.

25.2 Il gestore ha l'obbligo di comunicare all'utente la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato all'Articolo 68, comma 68.1.

Articolo 26

Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

26.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente 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.

26.2 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.

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

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

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

Articolo 27

Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII

27.1 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito *internet* e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente per concordare un appuntamento;

b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'Articolo 24, Articolo 25 e Articolo 26, e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente, tramite il gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 75, comma 75.1.

Articolo 28

Tempo di intervento per la verifica del misuratore

28.1 Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento da parte del gestore.

28.2 Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al precedente Articolo 24, comma 24.2.

28.3 Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito *internet* (www.ciip.it) e nel RSII. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente 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*.

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

Articolo 29

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

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

29.2 Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da successivo Articolo 68, comma 68.1, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.

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

Articolo 30

Sostituzione del misuratore

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

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

30.3 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.

30.4 Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'Articolo 24, Articolo 25 e Articolo 26.

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

30.6 Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante. Ove il consumo così calcolato fosse superiore a quanto risultante dalla lettura del contatore guasto, il ricalcolo sarà effettuato applicando al consumo erroneo la percentuale di errore rilavata nella verifica del contatore.

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

Articolo 31

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

31.1 Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento da parte del gestore.

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

31.3 Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel RSII e sul sito *internet* (*www.ciip.it*); il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente 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*.

Articolo 32

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

32.1 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 e la data di invio all'utente stesso del relativo esito.

32.2 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 la data di completamento della verifica stessa.

Articolo 33

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

33.1 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.

33.2 Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato al successivo Articolo 69, comma 69.1, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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

Articolo 34

Obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII

34.1 Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito *internet* e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente;
b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, di cui all'Articolo 33, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento di cui ai successivi Articolo 62 e Articolo 63;
c) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente tramite il gestore del servizio di acquedotto.

Titolo IV ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Articolo 35

Modalità di addebito e fatturazione

35.1 La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui all'Articolo 38, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

a) dati di lettura, come definita all'Articolo 1;
b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura, come definita all'Articolo 1;
c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

35.2 Le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto sono esplicitate nell'art. 24 del RSII.

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

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

Articolo 36

Obblighi di raccolta delle misure di utenza

36.1 Il gestore è tenuto ad 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.

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

36.2 L'obbligo di cui al precedente comma si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

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

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

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

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

36.4 Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 36.1 è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Ca di cui all'Articolo 10 dell'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR (TIMSII).
36.5 La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione, prevista all'Articolo 38 dell'RQSII, è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Ca di cui all'Articolo 10 del TIMSII.

36.6 Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 36.1 le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

36.7 Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del Ca procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui al comma 36.1 e alla revisione della periodicità di fatturazione prevista all'Articolo 38 dell'RQSII.

36.8 Qualora non fossero disponibili tre coefficienti Ca, il gestore utilizza:

i) la media aritmetica degli ultimi due coefficienti Ca se disponibili;

ii) l'ultimo coefficiente Ca, se l'unico disponibile.

36.9 Qualora il Gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato. Il Gestore ha l'obbligo di esplicitare in sede di stipula del contratto e di descrivere sul proprio sito istituzionale i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte, secondo quanto disposto dall'Art. 19 del TIMSII e come riportato nel Regolamento del SII (art. 18).

Articolo 37

Tempo per l'emissione della fattura

37.1 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.

37.2 L'indicatore di cui al precedente comma 37.1 deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui al successivo Articolo 40. 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.

Articolo 38

Periodo di riferimento della fattura

38.1 Il periodo di riferimento della fattura è 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 degli obblighi di cui al successivo Articolo 39, comma 39.1, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purchè migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

38.2 Il vincolo di cui al comma 38.1 non viene applicato con riferimento:

a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

b) 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;

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

Articolo 39

Periodicità di fatturazione

39.1 Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

a) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui fino a 1000 mc;

b) 12 bollette all'anno, con cadenza mensile, per consumi medi superiori a 1000 mc.

39.2 Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma 39.1, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

39.3 Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente, il gestore:

a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;

b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

39.4 Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al precedente comma 39.1.

Articolo 40

Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

40.1 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 di cui all'Articolo 37, comma 37.2.

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

40.2bis Con la fattura di chiusura il gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorchè non corrisposta.

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

Articolo 41

Termini per i pagamenti

41.1 Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in trenta (30) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa, tranne diverse disposizioni migliorative per la clientela. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente dai propri obblighi.

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

Articolo 42

Modalità e strumenti di pagamento

42.1 Il gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

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

a) contanti, presso gli sportelli postali;

b) assegni circolari o bancari;

c) carta bancaria e/o carta di credito;

d) domiciliazione bancaria;

e) bollettino postale.

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

Articolo 43

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

43.1 Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 39.

43.2 Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente comma 43.1, il gestore riconosce all'utente 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 e salvo quanto previsto dal RSII.

43.3 Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura, salvo un diverso accordo tra le parti

43.4 Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

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

43.5 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 43.4 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente comma 43.1 sia superata a causa di:

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

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

43.6 Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a trenta (30) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

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

Articolo 44

Tempo di rettifica di fatturazione

44.1 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 relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente Articolo 43, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Articolo 45

Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica

45.1 Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati all'Articolo 68 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente tramite rimessa diretta.

45.2 In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato all'Articolo 68 in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

45.3 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 45.1, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50,00) euro.

Articolo 46

Obblighi del gestore in caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni riconducibili alla responsabilità del Gestore.

46.1 Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, **riconducibile a responsabilità del Gestore**, lo stesso è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il gestore può, in alternativa:
a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure
b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.

Titolo V RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Articolo 47

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

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

Articolo 48

Tempo di risposta motivata a reclami scritti

48.1 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 e la data di invio all'utente da parte del gestore della risposta motivata scritta.

48.2 La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 52.

Articolo 49

Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

49.1 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 e la data di invio all'utente da parte del gestore della risposta motivata scritta.

49.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 52.

Articolo 50

Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

50.1 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 e la data di invio all'utente da parte del gestore della risposta motivata scritta.

50.2 La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 52.

Articolo 51

Procedura di presentazione dei reclami scritti

51.1 Il gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito *internet* (www.ciip.it) almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 52.4. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente ad un diverso recapito del gestore medesimo.

51.2 Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui all'Articolo 68, 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.

51.3 Il gestore rende disponibile nell'*home page* del proprio sito *internet* (www.ciip.it) in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:
    1. il nome ed il cognome;
    2. l'indirizzo postale o telematico;
    3. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
    4. il codice utente;
    5. indirizzo di fornitura;
c) un campo per indicare l'autolettura, che il gestore può utilizzare in coerenza con quanto prescritto all'Articolo 35, comma 35.1;
d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al precedente Articolo 28, comma 28.3.

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

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

Articolo 52

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

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

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

52.2 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 52.1, lettere a) e b):

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

52.2bis Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore obbligato, oltre agli elementi di cui al comma 52.1 e 52.2, 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.

52.2ter Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui al precedente comma 52.1, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato 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.

52.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 52.1, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente Articolo 35, comma 35.1;
c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
d) nel caso in cui l'utente comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Articolo 53

Reclami scritti multipli

53.1 In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 51, comma 51.4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 68, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 75. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 68, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 51, comma 51.4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 75.

53.2 In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 68, ed all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 75;
b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito *internet* www.ciip.it) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'Articolo 75, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui all'Articolo 68.

53.3 In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

a) si applica quanto disposto dal Titolo VIII del RQSII;
b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui all'Articolo 65, ricorrano le soglie di cui al precedente comma 53.2, lettera b), il gestore del servizio acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet (www.ciip.it) e su quello del gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui al medesimo comma 53.2, lettera b). In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui all'Articolo 64, comma 64.4, e di cui all'Articolo 66.

Titolo VI GESTIONE DEGLI SPORTELLI

Articolo 54

Diffusione e orario degli sportelli

54.1 Gli sportelli al pubblico presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare 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 sono ubicati in:

Ascoli Piceno – Viale della Repubblica, 24

Fermo – Contrada Ete, snc.

54.2 Il gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di cui al precedente comma 54.1 per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.

54.3 Come da deliberazione AEEGSI del 9 giugno 2016 n. 306/2016/R/IDR l'orario di apertura degli sportelli ha la seguente composizione:

a) dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 12:30.
b) martedì, mercoledì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00

Articolo 55

Tempo di attesa agli sportelli

55.1 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 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, come da successivo Articolo 69, comma 69.1.

Articolo 56

Obblighi e contenuti minimi dello sportello online

56.1 Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito *internet* (www.ciip.it) attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

56.2 Il sito *internet* (www.ciip.it) consente altresì 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.

56.3 Il gestore obbligato, oltre alle informazioni di cui al precedente comma 56.1, indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito *internet* e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Titolo VII QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI

Articolo 57

Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

57.1 Il gestore ha l'obbligo di:

a) 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;

b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;

c) pubblicare nel proprio sito *internet* (www.ciip.it) 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 di cui alla precedente lettera b);

d) dotarsi di *call center* (come definito all'Articolo 1) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'all'Articolo 58, all'Articolo 59 e all'Articolo 60.

57.2 Il gestore, avendo dotato il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dal comma 57.1:

a) inserisce almeno al secondo livello 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;

b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

57.3 Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma 57.2, lettere a) e b), 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 di potersi esprimere nella propria lingua madre;

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

Articolo 58

Accessibilità al servizio telefonico

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

58.2 Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

Articolo 59

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

59.1 Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente, 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.

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

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

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

Articolo 60

Livello del servizio telefonico

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

Articolo 61

Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

61.1 La rilevazione degli indicatori di cui all'Articolo 58, all'Articolo 59 e all'Articolo 60 è effettuata dal gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

61.2 Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui all'Articolo 59 e all'Articolo 60 tutte le chiamate telefoniche degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici di cui al precedente Articolo 57 ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

61.3 Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui all'Articolo 58, all'Articolo 59 e all'Articolo 60 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti.

Articolo 62

Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

62.1 Il gestore deve:

a) 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;

b) pubblicare sulla Carta dei Servizi e sul proprio sito *internet* (www.ciip.it) 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.

62.2 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio gas) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio servizi telefonici di cui al presente Titolo VII o attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È consentito inoltre di introdurre un'opzione di scelta tramite tastiera della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti di potersi esprimere nella propria lingua madre. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

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

a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;

b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;

c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Articolo 63

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

63.1 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.

63.2 Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente comma 63.1 si considerano le chiamate degli utenti che:

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

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

Titolo VIII INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06

Articolo 64

Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06

64.1 Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto con le modalità di cui al comma 64.7 e nei tempi di cui all'Articolo 65:

a) inoltra le richieste ricevute dall'utente relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio;

b) inoltra all'utente la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

64.2 Il gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti dall'Articolo 65 e dall'Articolo 66 è tenuto ad erogare all'utente l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 75.

64.3 I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del servizio di acquedotto di cui all'Articolo 65 fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente al medesimo gestore nei termini indicati nella presente Carta dei Servizi per la determinata prestazione.

64.4 Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nella presente Carta dei Servizi per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 75 al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

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

64.6 Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità di cui al comma 64.7 e nei tempi di cui all'Articolo 67.

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

Articolo 65

Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

65.1 Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

Articolo 66

Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione

66.1 Il tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto.

Articolo 67

Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale

67.1 Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

Titolo IX LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII

Articolo 68

Standard specifici di qualità contrattuale del SII

68.1 Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1:

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 37	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 39	Cfr. comma 39.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 48	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 49	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 44	60 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 66	5 giorni lavorativi

Articolo 69

Standard generali di qualità contrattuale del SII

69.1 Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2:

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 50, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 55, per cui l'utente ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 55, tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 58, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 59, 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)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti, di cui all'Articolo 60, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 63, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Articolo 67, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

69.2 Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui all'Articolo 55, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui all'Articolo 59, i livelli effettivi $LEia$ riferiti alla singola tipologia di prestazione "*i*", garantita in ciascun ATO "*a*", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$LEia[(PCia) / (PCia + P_{NCia})] \times 100$ dove:

- il pedice "*i*" indica la tipologia di prestazione;

- il pedice "*a*" indica l'ATO;

- *PCia* è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all'ATO *a*;

- *PNCia* è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2 per le cause indicate all'Articolo 72, comma 72.1, lettera c), relative all'ATO *a*.

69.3 La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Articolo 70

Standard di qualità definiti dall'Ente di Governo dell'Ambito e dal gestore del SII

70.1 Qualora l'Ente di Governo dell'Ambito, anche su proposta del gestore, definisca standard specifici e generali di qualità contrattuale ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 68, comma 68.1, e dall'Articolo 69, comma 69.1, ovvero riguardare prestazioni non previste dal presente RQSII.

70.2 Gli indennizzi automatici previsti per il rispetto di standard specifici di qualità differenziati ai sensi del precedente comma 68.1 devono essere di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 75, comma 75.1.

Articolo 71

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni

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

71.2 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma 71.1 il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Articolo 72

Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

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

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

b) cause imputabili all'utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

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

72.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

Articolo 73

Indicatori di qualità tecnica

73.1 Gli standard specifici riguardanti gli indicatori di qualità tecnica sono i seguenti:

a) la durata massima della singola sospensione programmata;

b) il Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;

c) il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

73.2 Gli standard generali riguardanti gli indicatori di qualità tecnica sono i seguenti:

a) il macro indicatore "Perdite idriche", a cui è associato l'obbiettivo di contenimento delle dispersioni;

b) il macro indicatore "Interruzione di servizio", a cui è associato l'obbiettivo di mantenimento della continuità del servizio;

c) il macro indicatore "Qualità dell'acqua erogata", relativo all'obbiettivo di una adeguata qualità della risorsa erogata al consumo umano;

d) il macro indicatore "Adeguatezza del sistema fognario" a cui è associato l'obbiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui;

e) il macro indicatore "Smaltimento fanghi in discarica";

f) il macro indicatore "Qualità dell'acqua depurata";

73.3 Per ciascuno dei macro indicatori gli obbiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento;

73.4 Gli standard specifici di qualità tecnica del SII sono definiti nello schema che segue:

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

73.5 Ai fini della verifica degli standard sopra indicati vengono individuate puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro.

73.6 Maggiori dettagli possono essere direttamente consultabile nella Carta della qualità tecnica allegata.

73.7 Per tutti gli approfondimenti si fa riferimento alla Carta della qualità tecnica allegata.

Titolo X STANDARD SPECIFICI RELATIVI AL RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE 218/2016/R/IDR - TIMSII

Articolo 74

Standard specifici

74.1 Al fine di definire gli standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

a) indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura";

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

74.2 Gli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza sono definiti nella Tavola 1 che segue:

	INDICATORE		STANDARD SPECIFICO
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui all'Articolo 36.1	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno
		SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile di cui all'Articolo 36.3		48 ore

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

Titolo XI INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 75

Casi di indennizzo automatico

75.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 68, comma 68.1, il gestore corrisponde all'utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30,00) euro.

75.2 L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 75.1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 26, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

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

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

75.3 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di cui all'Articolo 73, il gestore corrisponde all'utente un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.

75.4 Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

75.5 Il gestore è tenuto a riconoscere all'utente 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 ai sensi del presente Titolo, con le medesime modalità previste dall'articolo 74 del RQSII.

75.6 Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 del RQSII.

75.7 Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione AEEGSI n. 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione AEEGSI n. 656/2015/R/IDR.

75.8 L'istanza di cui al precedente comma deve contenere adeguata documentazione da parte dell'EGA competente delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e deve essere corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.

Articolo 76

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

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

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 72, comma 72.1, lettere a) e b);

b) nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

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

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

Articolo 77

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

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

77.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta dei Servizi, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 76, comma 76.2, dal giorno in cui l'utente provvede al pagamento delle somme dovute.

77.3 Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico". 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".

Titolo XII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Articolo 78

Obblighi di Registrazione

78.1 Ai sensi di quanto previsto dall'art. 75 della RQSII il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e *online*, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

78.2 Ai sensi di quanto previsto dall'art. 14 del TIMSII il gestore è tenuto a predisporre un registro elettronico in modalità tale per cui gli elementi informativi ivi contenuti (con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure di ciascun utente finale effettuati) siano rilevati puntualmente per ciascuna occorrenza rilevata e possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati.

Articolo 79

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

79.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 80 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente RQSII, il gestore deve:

a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 78 con le informazioni e i dati richiesti;

b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;

c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

79.2 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto informatico del registro di cui all'Articolo 78.

Articolo 80

Comunicazione all'Autorità e all'Ente di Governo dell'Ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

80.1 Entro il 15 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito il numero totale di utenze, suddivise per tipologia d'uso, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente.

80.2 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di Governo dell'Ambito, il gestore è tenuto a comunicare:

a) per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione:

i. il numero totale delle richieste di prestazioni;

ii. il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nella presente Carta dei Servizi , suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 72, comma 72.1;

iii. il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito nella presente Carta dei Servizi, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui Articolo 72, comma 72.1, lettera c);

b) per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento di cui all'Articolo 24, all'Articolo 25 e all'Articolo 26:

i. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale;

ii. il numero totale di appuntamenti con l'utente finale, per i quali il gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'utente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 72, comma 72.1;

c) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui all'Articolo 28 e all'Articolo 31, il gestore è tenuto a comunicare il numero di richieste di verifica del misuratore e il numero di richieste di verifica del livello di pressione, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;

d) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui all'Articolo 30, il numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e, per le prestazioni di cui all'Articolo 31, il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione.

80.3 In relazione al servizio telefonico, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente i seguenti dati:

a) il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;

b) il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS);

c) il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);

d) il livello di servizio telefonico (LS).

80.4 In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta – reclamo scritto, richiesta scritta di informazione, richiesta scritta di rettifica di fatturazione - per:

a) reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;

b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;

c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 72, comma 72.1;

d) il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 72, comma 72.1, lettera c).

80.5 Il gestore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione, ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di Governo dell'Ambito, ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.

80.6 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di Governo dell'Ambito, il gestore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di uso e per ogni livello specifico di qualità:

a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;

b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

80.7 L'Autorità e l'Ente di Governo dell'Ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi;

b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

80.8 Il gestore che garantisce standard migliorativi di cui all'Articolo 70, ai fini dell'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII, è tenuto altresì a comunicare i valori complessivi relativi alle prestazioni eseguite entro e oltre lo standard, con relative cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 72, come riclassificati secondo i livelli minimi previsti dall'Articolo 68, comma 68.1, e dall'Articolo 69, comma 69.1.

Articolo 81

Informazioni all'utente finale

81.1 Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della presente Carta dei Servizi, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Titolo XIII VERIFICA DEI DATI

Articolo 82

Ambito di applicazione

82.1 Il presente Titolo definisce la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità contrattuale comunicati dai gestori all'Autorità in attuazione di quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi.

82.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dal presente Titolo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai gestori ai fini del rispetto delle disposizioni della presente Carta dei Servizi.

82.3 È fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti del gestore per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dalla presente Carta dei Servizi, sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma e dei controlli effettuati con la metodologia definita dal presente Titolo.

Articolo 83

Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità contrattuale

83.1 Il controllo dei dati di qualità contrattuale riguarda per i gestori del SII tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale ai sensi della presente Carta dei Servizi.

83.2 L'Autorità comunica al gestore, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità contrattuale con un preavviso non inferiore a 3 giorni lavorativi. Nella comunicazione vengono indicati:

a) l'oggetto del controllo;

b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità contrattuale; l'anno non può comunque essere anteriore al 2017;

c) per quali ATO viene effettuato il controllo dei dati di qualità, se il gestore fornisce il servizio su più ATO.

83.3 Il gestore entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al precedente comma 83.2, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità contrattuale.

83.4 In sede di controllo, il gestore fornisce su supporto elettronico per le prestazioni di qualità contrattuale oggetto del controllo, un elenco contenente:

a) per ogni richiesta telefonica di pronto intervento di cui all'Articolo 33, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in Tabella 3;

b) per ogni richiesta di prestazione diversa da quelle di cui alla precedente lettera a), i campi indicati in Tabella 4;

c) per ogni reclamo o richiesta scritta di informazioni o di rettifica di fatturazione per cui l'obbligo di dar seguito al reclamo o alla richiesta medesima è decaduto prima dei termini di cui all'Articolo 68 e all'Articolo 69, in aggiunta ai campi indicati in Tabella 4, un campo in cui riportare la data e il motivo del venir meno dell'obbligo.

Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità contrattuale. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione delle relative prestazioni di qualità contrattuale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di prestazioni di qualità contrattuale da sottoporre al controllo dei dati di qualità contrattuale.

83.5 Il gestore che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma 83.4 entro un tempo massimo fissato in 4 ore dall'avvio delle attività ispettive, comunica all'Autorità, entro 15 giorni solari dalla data di completamento del controllo, le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.

83.6 Il numero delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, riportate negli elenchi di cui al precedente comma 83.4, deve essere coerente con i relativi dati comunicati dal gestore all'Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze il gestore dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'Articolo 92 sarà il più elevato tra quello comunicato dal gestore all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

Articolo 84

Validazione dei dati

84.1 Nella Tabella 5 della RQSII sono indicati gli elementi, per le diverse tipologie di prestazioni di qualità contrattuale, in assenza dei quali la prestazione esaminata viene classificata non valida.

84.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma 84.1 non riportino il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità contrattuale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal gestore, le relative prestazioni vengono classificate non valide. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dal gestore è fatta salva la facoltà per il gestore di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice di rintracciabilità riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca della prestazione di qualità contrattuale.

Articolo 85

Criteri di conformità dei dati validi

85.1 Ogni prestazione di qualità contrattuale classificata come valida secondo quanto disposto dall'Articolo 84, comma 84.1, viene sottoposta a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:

a) corrispondenza;

b) completezza (solo per le tipologie di prestazioni di cui all'Articolo 87, comma 87.1);

c) correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 72, comma 72.1, lettera c));

d) documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 72, comma 72.1, lettere a) e b));

e) esattezza del calcolo delle tempistiche (solo se la prestazione è effettuata entro il tempo indicato dallo standard).

85.2 La prestazione di qualità contrattuale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificata come non conforme.

Articolo 86

Verifica di corrispondenza

86.1 La verifica di corrispondenza accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dal gestore di cui al comma 83.4 e i documenti operativi di riscontro ad esclusione del campo "tempo effettivo rilevato" oggetto della sola verifica di cui all'Articolo 90.

Articolo 87

Verifica di completezza

87.1 Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di allacci e lavori, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni e di rettifica di fatturazione.

87.2 La verifica di completezza accerta:

a) per la richiesta di preventivo per l'esecuzione di allacci e lavori esaminata, la completezza delle informazioni fornite agli utenti previste dall'Articolo 20; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dal medesimo Articolo 20;

b) per i reclami scritti e le richieste scritte di informazioni e di rettifica di fatturazione, la completezza dei dati forniti all'utente finale nella risposta motivata scritta previsti dall'Articolo 52; la verifica non ha esito positivo qualora la risposta motivata scritta risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dall'Articolo 52.

Articolo 88

Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico

88.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica alle prestazioni di qualità contrattuale soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 68 o definiti dall'Ente di Governo dell'Ambito, anche su proposta del gestore del SII, secondo quanto disposto dall'Articolo 70.

88.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, accerta che il gestore abbia correttamente provveduto al pagamento dell'indennizzo automatico all'utente finale, ove dovuto, anche tramite il gestore del servizio di acquedotto nei casi di cui all'Articolo 64, comma 64.4; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:

a) importo corrisposto all'utente finale diverso da quello previsto dall'Articolo 75, comma 75.1, solo se a svantaggio dell'utente finale;

b) importo pagato all'utente finale non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'Articolo 75, comma 75.2;

c) importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 77, comma 77.2.

Articolo 89

Verifica di documentabilità delle cause

89.1 Il criterio di documentabilità delle cause si applica alle prestazioni di qualità contrattuale, soggette a standard specifico di qualità di cui Articolo 68 o soggette a standard generale di cui all'Articolo 69 ovvero a standard definiti dall'Ente di Governo dell'Ambito, anche su proposta del gestore del SII secondo quanto disposto dall'Articolo 70.

89.2 La verifica di documentabilità delle cause accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, che il gestore abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 72, comma 72.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:

a) per le cause indicate dall'Articolo 72, comma 72.1, lettera a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;

b) per le cause indicate dall'Articolo 72, comma 72.1, lettera b), in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il richiedente o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

Articolo 90

Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione

90.1 Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica alle prestazioni di qualità contrattuale, soggette a standard specifico di qualità di cui Articolo 68 o soggette a standard generale di cui all'Articolo 69 ovvero a standard definiti dall'Ente di Governo dell'Ambito, anche su proposta del gestore del SII secondo quanto disposto dall'Articolo 70.

90.2 La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la prestazione di qualità contrattuale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dal gestore di cui all'Articolo 83, comma 83.4 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.

90.3 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la prestazione di qualità contrattuale esaminata viene classificata come non conforme.

90.4 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità contrattuale evidenzi un mancato rispetto del relativo standard specifico di qualità di cui Articolo 68 o dello standard generale di cui all'Articolo 69, ovvero degli standard definiti dall'Ente di Governo dell'Ambito anche su proposta del gestore del SII, secondo quanto disposto dall'Articolo 70, la prestazione di qualità contrattuale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a standard specifico, il gestore provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico secondo quanto previsto dall'Articolo 75 e dall'Articolo 77.

Articolo 91

Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato

91.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità contrattuale presso il gestore, tra le prestazioni di qualità contrattuale esaminate sono individuate, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 84 e dall'Articolo 85:

a) n1 prestazioni di qualità contrattuale non valide;

b) n2 prestazioni di qualità contrattuale non conformi.

91.2 A partire da *n1* o da *n2* di cui al precedente comma, dalla dimensione *n* del campione e dalla dimensione *N* della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero delle prestazioni di qualità contrattuale non valide e il numero delle prestazioni di qualità contrattuale non conformi per la popolazione di riferimento:

a) *N1* numero delle prestazioni di qualità contrattuale non valide;

b) *N2* numero delle prestazioni di qualità contrattuale non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima *N1* e *N2* per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello 1-a pari al 95%. Lo stimatore *Ni* è determinato dalla formula seguente:

$Ni = \min\{M \in [0, N] : PM(X \geq ni) > 0{,}05\}$

dove *X* è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri *N, M, n*.

Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito *internet* dell'Autorità.

Articolo 92

Penalità per le prestazioni di qualità contrattuale stimate non valide e non conformi

92.1 Per ciascuno degli *N1* e degli *N2* determinati con la metodologia di cui all'Articolo 91, comma 91.2, il gestore è tenuto al pagamento delle seguenti penalità unitarie:

a) per ogni *N1*, una penalità unitaria pari a euro ottocento (800,00);

b) per ogni *N2*, una penalità unitaria pari a euro trecento (300,00).

92.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore, sono definite le seguenti franchigie:

a) per N1, una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità contrattuale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;

b) per N2, una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di prestazioni di qualità contrattuale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N1.

92.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al precedente comma 92.1, moltiplicate per i corrispondenti N1 ed N2, determinati con la metodologia di cui all'Articolo 91, comma 91.2, e diminuiti delle franchigie di cui al comma 92.2.

92.4 Qualora il gestore intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, lo stesso, entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal precedente comma 92.3, alla Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il gestore non è tenuto al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro mille (1.000,00). Il gestore comunica all'Autorità entro i venti (20) giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

92.5 Qualora il gestore non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, ne informa l'Autorità entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso il gestore:

a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i centottanta (180) giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi in relazione all'ATO per il quale è stato effettuato il controllo dei dati di qualità contrattuale;

b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente Articolo 92, comma 92.4.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di tre (3) giorni lavorativi.

Articolo 93

Penalità per prestazioni di qualità contrattuale riscontrate non valide o non conformi

93.1 Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 92, comma 92.5, siano riscontrate prestazioni di qualità contrattuale classificate come non valide e/o non conformi in base a quanto disposto dall'Articolo 84 e dall'Articolo 85, il gestore è tenuto al pagamento delle penalità unitarie definite dall'Articolo 92, comma 92.1.

93.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore si tiene conto delle franchigie definite dall'Articolo 92, comma 92.2.

93.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico del gestore è pari alla somma delle penalità unitarie di cui all'Articolo 92, comma 92.1, moltiplicate per i corrispondenti numeri di prestazioni di qualità contrattuale riscontrate in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 92, comma 92.5 e classificate come non valide o non conformi, tenuto conto delle franchigie di cui all'Articolo 92 comma 92.2, con arrotondamento al numero intero superiore. Il gestore non è tenuto al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo della penalità sia inferiore a euro mille (1.000,00).

93.4 Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma 93.3, il gestore è tenuto al pagamento della penalità complessiva alla Cassa entro i quindici (15) giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo di cui all'Articolo 92, comma 92.5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. Il gestore comunica all'Autorità entro i venti (20) giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità contrattuale, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

APPENDICE
DISCIPLINA DEPOSITO CAUZIONALE

(ai sensi della Delibera AEEGSI n. 86/2013 e s.m.i. e dell'art. 53 Regolamento del Servizio Idrico Integrato)

Art. 53 RSII: «Il Gestore richiede all'Utente all'atto della stipula del contratto, o in corso di fornitura, a titolo di garanzia sui pagamenti, un deposito cauzionale fruttifero di interessi al tasso legale vigente in conformità a quanto stabilito dall'ARERA e dall'Ente di Governo dell'Ambito. Il Gestore è tenuto a dare adeguata informazione sugli importi e sulle modalità del deposito cauzionale o sulle forme alternative di garanzia per le utenze non domestiche all'atto della richiesta di contratto e sul proprio sito aziendale (www.ciip.it). »

1. **Determinazione del deposito cauzionale fruttifero**

Il deposito cauzionale è fruttifero ed è stabilito in misura corrispondente al valore dei corrispettivi dovuti dall'utente per tre mensilità del suo consumo storico.

Per le utenze con più unità immobiliari (unico contatore), il deposito cauzionale è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali dei singoli utenti sottesi.

2. **Nuovi contratti di fornitura**

All'atto della stipula di un nuovo contratto di fornitura, in assenza di un consumo storico proprio dell'utente, la CIIP spa richiede alle:

- Utenze domestiche: versamento di un deposito cauzionale basato sul corrispettivo di tre mensilità di consumo storico medio della tipologia tariffaria corrispondente.
- Utenze non domestiche: versamento di un deposito cauzionale basato sul corrispettivo di tre mensilità di consumo storico medio rilevato tenendo conto della destinazione d'uso della fornitura.

L'utente, successivamente alla stipula contrattuale ed alla attivazione del servizio versa il 50% dell'ammontare del deposito, unitamente alle spese contrattuali, mediante apposita bolletta emessa a seguito dell'attivazione dell'utenza. Il restante 50% del deposito cauzionale è rateizzato nelle due bollette successive. In caso di decesso dell'intestatario del contratto, all'erede ovvero al soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza che chiede la voltura, il gestore attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario.

3. **Forme alternative di garanzia**

Per le utenze non domestiche, in caso di consumi superiori a 500 mc/anno, CIIP spa prevede, quale forma di garanzia alternativa al deposito cauzionale, che l'utente possa stipulare una polizza fideiussoria (bancaria o assicurativa) commisurata al valore dei corrispettivi dovuti dall'utente per tre mensilità del suo consumo storico o, se in fase di nuovo contratto, al valore dei corrispettivi così come previsto al punto 2. La polizza fideiussoria dovrà esser rinnovata entro la scadenza e fornita in originale alla CIIP spa. In caso contrario CIIP spa provvederà all'addebito in unica soluzione del deposito cauzionale determinato secondo quanto previsto nei punti precedenti.

4. **Divieto di sospensione della fornitura**

All'utente 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 CIIP spa può trattenere la somma versata, oltre gli interessi maturati, e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

5. **Rideterminazione dell'importo del deposito cauzionale**

Il deposito cauzionale dell'utente viene rideterminato ogni anno ove il suo consumo storico subisca una variazione in più o in meno del 20% rispetto al consumo preso a base della precedente determinazione.

L'eventuale differenza a credito dell'utente viene accreditata nella prima bolletta utile. L'eventuale differenza a debito dell'utente verrà recuperata dalla CIIP spa rateizzando l'importo, nella misura del 50%, nelle prime due bollette utili.

6. **Il Deposito Cauzionale non è dovuto**

Per le utenze che abbiano disposto l'addebito delle fatture sul proprio conto corrente bancario o postale (SEPA).

Ove l'addebito in conto corrente bancario o postale venga revocato o stornato dall'utente, CIIP spa provvederà all'addebito in unica soluzione del deposito cauzionale determinato secondo quanto previsto nei punti precedenti.

Il deposito cauzionale non è dovuto dagli utenti domestici residenti che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui CIIP spa sia a conoscenza. Il permanere di tali agevolazioni dovrà esser annualmente comunicato dall'utente alla CIIP spa. In caso contrario CIIP spa provvederà all'addebito in unica soluzione del deposito cauzionale determinato secondo quanto previsto nei punti precedenti.

7. **Restituzione del deposito e calcolo degli interessi**

Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, maggiorato in base al saggio degli interessi legali in vigore.

SPORTELLO CLIENTI - APERTURA AL PUBBLICO

Da Lunedi a Sabato 08:30 - 12:30
Mar./Merc./Giov. 15:00 - 17:00

- Ascoli Piceno - Viale della Repubblica 24
- Fermo - Contrada Ete snc

SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

Numero Verde **800-216172**

Da Lunedi a Venerdi 8:30 - 18:30
Sabato 8:30 - 13:30

SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI DALL'ESTERO (+39) 0736 272 800

SEGNALAZIONE GUASTI

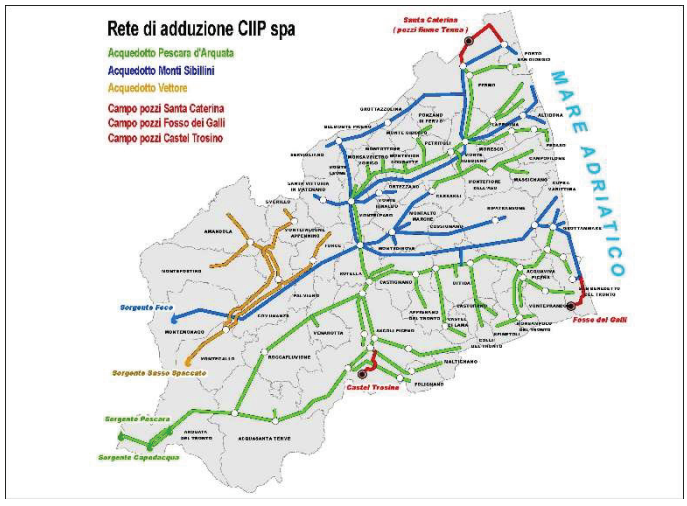
Numero Verde **800-216172**

Attivo 24 ore su 24
sette giorni su sette

PRONTO INTERVENTO

Numero Verde **800-457457**

Attivo 24 ore su 24
sette giorni su sette

CONTATTI E RECLAMI SCRITTI

Fax **0736 27 22 22**
PEC **servizio.protocollo@pec.ciip.it**
email **clienti@ciip.it**
Posta ordinaria: CIIP Spa,
Viale della Repubblica 24 - 63100 Ascoli Piceno (AP)