CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SORGEAQUA S.R.L.

SOMMARIO

1 PREMESSA 5
1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ TEMPORALE 6
1.2 RICONOSCIBILITÀ DEL GESTORE 7
2 PRINCIPI GENERALI 8
2.1 EGUAGLIANZA 8
2.2 IMPARZIALITÀ 8
2.3 PARTECIPAZIONE 8
2.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA 8
2.5 CORTESIA 8
2.6 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI 9
2.7 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 9
2.8 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 9
2.9 QUALITÀ E TUTELA DELL'AMBIENTE 9
2.10 PRIVACY 9
2.11 ACCESSO UNIVERSALE ALL'ACQUA 10
3 STANDARD DEL SERVIZIO 11
3.1 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI 11
3.2 LIVELLI TECNICI MINIMI (STANDARD) DI FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO 11
SEZIONE I – RAPPORTO CON GLI UTENTI 13
3.3 SPORTELLI FISICI 13
3.4 TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI 13
3.5 SITO WEB 13
3.6 ACCESSI FACILITATI PER SPECIFICHE CATEGORIE DI UTENTI FINALI 14
3.7 SERVIZI TELEFONICI E ALTRI CANALI DI CORRISPONDENZA 14
3.8 TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO 14
3.9 PROCEDURE DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO 15
3.10 CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DELL'UTENTE FINALE 15
3.11 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE 16
3.12 MODALITÀ DI RICORSO 18
3.13 INFORMAZIONE ALL'UTENTE FINALE 19
3.14 INFORMAZIONE DA COMUNICARE ALL'AUTORITÀ E ALL'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO 19
SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 20
3.15 TEMPO DI PREVENTIVAZIONE 20
3.16 TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO DI UNA NUOVA UTENZA 21
3.17 TEMPO PER L'ATTIVAZIONE, LA RIATTIVAZIONE ED IL SUBENTRO DELLA FORNITURA 22
3.18 TEMPO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA 22

3.19 TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE 23
3.20 REGOLAZIONE DELLA MOROSITÀ 23
3.20.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità 23
3.20.2 Sollecito bonario di pagamento 24
3.20.3 Costituzione in mora dell'utente 24
3.20.4 Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora ... 26
3.20.5 Comunicazione di avvenuto pagamento 26
3.20.6 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura 27
3.20.7 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa 27
3.20.8 Riattivazione in presenza di morosità 28
3.21 VERIFICA TECNICA DEI MISURATORI 28
3.22 VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE 29
3.23 APPUNTAMENTI CONCORDATI 29
3.24 PRONTO INTERVENTO 30
SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE 32
3.25 SERVIZIO DI LETTURA DEI CONSUMI E FATTURAZIONE 32
3.26 APPLICAZIONE DELLA TARIFFA 32
3.27 FATTURAZIONE 33
3.28 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO 34
3.29 INTERESSI DI MORA 35
3.30 RETTIFICA DI FATTURAZIONE 35
3.31 PERDITE OCCULTE 35
3.32 RICOSTRUZIONE DEI CONSUMI 37
3.33 DEPOSITO CAUZIONALE 37
3.34 BONUS SOCIALE 38
4 GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO 39
4.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO 39
4.2 DOTAZIONE PRO-CAPITE GIORNALIERA ALLA CONSEGNA 39
4.3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA 39
4.4 TEMPO DI PREAVVISO PER INTERVENTI PROGRAMMATI 39
4.5 DURATA DELLE SOSPENSIONI PROGRAMMATE 40
4.6 CRISI DERIVANTE DA INDISPONIBILITÀ DELLA RISORSA IDRICA E CRISI QUALITATIVA 40
5 INDENNIZZI AUTOMATICI 41
5.1 INDENNIZZI AUTOMATICI 41
6 APPENDICI 43
6.1 ALLEGATO 1 STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI 43
6.2 ALLEGATO 2 STANDARD GENERALI 46

6.3 ALLEGATO 3 GLOSSARIO 48
6.4 ALLEGATO 4 NUMERI UTILI 54
6.5 ALLEGATO 5 UBICAZIONE ED ORARI SPORTELLI 56
6.6 DOCUMENTI DI REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 57
6.7 MODALITA' DI AUTOLETTURA DEL CONTATORE 57
6.8 INDICAZIONI PER IL CORRETTO USO DELLA RISORSA IDRICA 57

1 PREMESSA

Il **Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali definiti ai sensi del metodo idrico tariffario protempore e vigente.

Gli obiettivi che vengono perseguiti nello svolgimento del SII sono i seguenti:

- Svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale;
- Svolgimento del servizio in modo continuo e diffuso;
- Ricerca costante di efficacia-efficienza del Sistema;
- Realizzazione/manutenzione impianti e reti;
- Contenimento dei costi;
- Miglioramento del servizio reso, in chiave sociale e ambientale;
- Risparmio idrico;
- Miglioramento della qualità dell'acqua;
- Primazia dei consumi umani sugli altri usi;
- Rispetto dell'ambiente.

L'attività di regolamentazione viene svolta, secondo quanto stabilito all'art. 10 c. 11 e seguenti del DL 70/2011, dall' Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (**AEEGSI**), dal 1 gennaio 2018 Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**), che, al fine di garantire l'osservanza dei principi contenuti nel decreto legislativo 3 aprile 2006 n.152 in tema di gestione delle risorse idriche e di organizzazione del servizio idrico, con particolare riferimento alla tutela dell'interesse degli utenti, alla regolare determinazione e adeguamento delle tariffe, nonché alla promozione dell'efficienza, dell' economicità e della trasparenza, definisce gli indirizzi generali ed il quadro di riferimento per tutte le attività di gestione del servizio idrico.

Nella regione Emilia-Romagna come sistema di regolazione e di organizzazione territoriale per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato è stato individuato, con l'emanazione della Legge Regionale n. 23 del 23 dicembre 2011, un unico Ambito territoriale ottimale comprendente l'intero territorio regionale, riattribuendo le funzioni delle vecchie Agenzie provinciali ad un nuovo organismo pubblico dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica: l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (**ATERSIR**).

I Comuni di Finale, Nonantola, Ravarino, Crevalcore e Sant'Agata Bolognese, dando esecuzione alle delibere dei rispettivi Consigli comunali, hanno costituito insieme a SORGEA S.r.l. una società a responsabilità limitata ad esclusivo capitale pubblico denominata "SORGEAQUA S.r.l." per la gestione del Servizio idrico integrato, presentando alle competenti Autorità la richiesta dell'affidamento diretto del Servizio idrico integrato nei rispettivi territori;

Le Agenzie di Ambito di Modena e di Bologna hanno affidato la gestione del Servizio Idrico Integrato nel Sottoambito costituito dal territorio dei Comuni di Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sant'Agata Bolognese e Crevalcore **a SORGEAQUA S.r.l.** dal 1° gennaio 2008 al 19 dicembre 2024, in quanto SORGEAQUA S.r.l. si configura come società dotata dei requisiti richiesti dal legislatore [art. 113,

comma 5, lett. c) del d.lgs. n. 267/2000] e indicati dalla giurisprudenza nazionale e comunitaria per un affidamento diretto del Servizio idrico integrato;

Sorgeaqua s.r.l. è partecipata dai Comuni di Finale Emilia (MO) 18%, Nonantola (MO)18%, Ravarino (MO) 18%, Crevalcore (BO) 18%, Sant'Agata Bolognese (BO) 18%, Sorgea 10%.

I dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore sono disponibili sul sito internet.

Gli utenti finali sono le persone fisiche o giuridiche che stipulano un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del Servizio idrico integrato. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito "**Carta**", rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.

La presente Carta è adottata dal Gestore in conformità allo schema redatto dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR) nelle Linee guida per la redazione della Carta del servizio idrico integrato, in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L.244/2007 nonché alle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n.72 del 29/10/2013.

La Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere di ARERA con particolare riferimento alle seguenti delibere:

- **RQSII** - Regolazione della qualità contrattuale – Delibera 655/2015/R/idr e s.m.i.
- **REMSI** - Regolazione della morosità – Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.
- **TIMSII** - Regolazione del servizio di misura – Delibera 218/2016/R/idr
- **RQTI** - Regolazione della qualità tecnica – Delibera 917/2017/R/idr
- **TIBSI** - Bonus sociale idrico – Delibera 897/2017/R/idr e s.m.i.
- **TICSI** - Corrispettivi servizi idrici - Delibera 665/2017/R/idr

1.1 Ambito di applicazione e validità temporale

La presente Carta del servizio:

- costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio in essere;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nell'organizzazione del Servizio idrico integrato;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e costituisce lo strumento per verificare la soddisfazione degli Utenti;
- definisce inoltre il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione e fissa le procedure di reclamo da parte degli Utenti stessi;

Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alle delibere dell'ARERA riportate in premessa.

La presente Carta del servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da, ATERSIR, dal Comitato Consultivo degli Utenti e dal Gestore.

La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

La presente carta è stata aggiornata e approvata dalla Delibera del Consiglio d'Ambito: 24 del 25/05/2026.

Approvata con adunanza dell'Amministratore Unico verbale n. 5 del 26/08/2026

1.2 Riconoscibilità del Gestore

Il personale che opera per conto del Gestore si rende sempre riconoscibile:

- presso gli sportelli territoriali, il personale indossa cartellino di riconoscimento;
- il personale addetto al contatto telefonico è tenuto ad identificarsi all'utente fornendo il proprio nominativo;
- il personale tecnico incaricato indossa cartellino identificativo.

Gli automezzi di servizio sono resi riconoscibili mediante l'apposizione del logo del Gestore.

2 PRINCIPI GENERALI

2.1 Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna ad assicurare l'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.3 Partecipazione

L'Utente singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.
Inoltre può accedere alle informazioni di carattere generale inerenti il SII (qualità dell'acqua) secondo la normativa vigente.
Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n.241, ed esercitabile secondo la procedura di accesso civico pubblicata sul sito www.sorgeaqua.it nel percorso società trasparente – altri contenuti – accesso civico.
Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.
Il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture, garantendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'Utente finale.

2.4 Efficacia ed efficienza

Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali anche al contenimento dei costi, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

2.5 Cortesia

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare

l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità o almeno il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura consegnato all'Utente e nel Regolamento del servizio idrico integrato (entrambi scaricabili dal sito del Gestore).

2.7 Continuità del Servizio Idrico integrato

Il Gestore garantisce un servizio 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno. In caso di interruzioni per guasti o interventi programmati, il gestore garantisce una tempestiva ed ampia informazione ai cittadini, indicando la durata prevista per l'intervento e la causa della sospensione del servizio adottando tutte le misure volte a ridurre al minimo i disagi agli utenti. Sono fatte salvo le interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

2.8 Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico integrato. Le condizioni generali di fornitura del Servizio idrico integrato sono riportate nel contratto di fornitura sottoscritto dall'utente e per quanto non indicato si rimanda al Regolamento del Gestore disponibile sul sito (nella sezione Regolamento di Sorgeaqua del menù principale) o presso gli uffici presenti sul territorio.
All'atto della sottoscrizione del contratto all'utente viene consegnato: l'informativa per il trattamento dei dati personali, il modulo di reclamo, dichiarazione sostitutiva di certificazione.

2.9 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore si è dotato di un Sistema di Qualità aziendale (UNI EN ISO 9001).

2.10 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni della normativa privacy vigente, Regolamento UE 679/2016 del 27/04/2016 e delle disposizioni di cui al D.lgs. 30/06/2003, n. 196 e s.m.i.
Sorgeaqua si è dotata di un D.P.O. esterno: dpo@sorgeaqua.it

2.11 Accesso universale all'acqua

Come stabilito dalla Delibera di Consiglio D'Ambito n. 62 del 25 ottobre 21:

1. Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

2. È garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.

3. Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

3 STANDARD DEL SERVIZIO

3.1 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI IDRICI

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico);
- specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard affinché gli Utenti possano verificare il grado di raggiungimento degli standard prefissati.

Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato 1. In particolare, nella prima bolletta utile il gestore corrisponde un indennizzo automatico base di 30,00 euro. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di sanzione da parte dell'AEEGSI a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti ai giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

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

I valori degli standard previsti nella Tab. 6 dell'All.A di cui alla Delibera AEEGSI 655/2015 e s.m.i. nell'art. 3 dell'Allegato A alla Delibera 917/2017/R/idr e nell'art. 10 dell'Allegato A della delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., sono riportati nell' Allegato 1 alla presente Carta del Servizio.

3.2 LIVELLI TECNICI MINIMI (STANDARD) DI FORNITURA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

La tabella sottostante indica il rango di variazione del carico idraulico nei Comuni gestiti:

Comune	Carico idraulico minimo (m)*
Finale Emilia	11
Nonantola	10
Ravarino	11
Crevalcore	9
Sant'Agata Bolognese	11

*il carico può variare durante la giornata

Rispetto ali valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivantie da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

3.3 Sportelli fisici

Presso gli sportelli è possibile chiedere informazioni, 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 contatore e del livello di pressione.

L'elenco degli sportelli, l'ubicazione e rispettivi orari di apertura sono riportati nell'Allegato 5.

Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura.

Il Gestore pubblica nelle bollette e sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli; inoltre, in casi particolari, si rende disponibile a concordare con l'Utente appuntamenti in orario di lavoro.

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito web che gli permette di inoltrare richieste di informazioni/reclami: sezione servizi online/comunica con noi. Inoltre nella sezione Servizi per il cliente/informazioni e reclami è possibile scaricare il modulo di richiesta informazioni e reclami che potrà essere inviato attraverso i canali indicati.

Tutte le informazioni relative all'indirizzo di posta elettronica per accesso al pubblico, ai numeri telefonici, alla posta elettronica e al sito web del Gestore sono indicate nell'allegato 4 e 5 della presente carta.

3.4 Tempo di attesa agli sportelli fisici

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, così come indicato nell'allegato 2, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal "gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

- *Tempo medio di attesa: 20 minuti*
- *Tempo massimo di attesa: 60 minuti (per almeno il 95% delle richieste di servizio)*

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

Il Gestore provvede a ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili e le donne in evidente stato di gravidanza.

3.5 Sito Web

1. Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica in modo chiaro e facilmente accessibile:
    a. la Carta dei servizi,
    b. la Convenzione di servizio e i relativi allegati;
    c. il regolamento del servizio, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;

d. i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore;
e. i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
f. le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie cui il gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;
g. rende disponibili tutte le informazioni utili per l'accesso al bonus sociale idrico e, ove previsto, al bonus sociale idrico integrativo di ambito, anche facendo rinvio allo schema di informativa pubblicato sul sito di ARERA, mettendo a disposizione la relativa modulistica;
h. le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il regolamento del servizio;
i. i corrispettivi tariffari applicati all'utenza, dando particolare evidenza alla tariffa agevolata, di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSI, e alle tariffe di fognatura e depurazione di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSI, applicate ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico, nonché al dato relativo alla fascia di consumo annuo agevolata, come individuata dall'ATERSIR.

Nella home page del gestore è presente un'indicazione chiara e rimando al modulo di reclamo scritto, con relative istruzioni per la compilazione.

3.6 Accessi facilitati per specifiche categorie di utenti finali

Il Gestore si impegna a mettere a disposizione di alcune categorie di Utenti (es. portatori di handicap) l'accesso ai servizi in modo facilitato, privo di barriere architettoniche.

3.7 Servizi telefonici e altri canali di corrispondenza

Il Gestore garantisce agli Utenti un servizio telefonico con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore (Servizio Clienti) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde (gratuito solo da rete fissa) è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet e all'allegato 4 della presente carta. Tale servizio non è dotato di assistente vocale.

Gli sportelli telefonici soddisfano la richiesta d'informazioni relative a: contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione.

Il riferimento al numero verde e agli orari di apertura è riportato nell'Allegato 4.

Il **sito internet di Sorgeaqua** consente all'Utente di ottenere informazioni generali sul servizio, è inoltre possibile richiedere informazioni, presentare reclami, fornire l'autolettura.

Dal sito è possibile inoltre scaricare la Carta dei Servizi ed i Regolamenti, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche quali richiesta di informazioni, fornire l'autolettura.

È possibile inoltre svolgere pratiche ricevute per corrispondenza all'indirizzo riportato nell'Allegato 4, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

3.8 Tempo di attesa per il servizio telefonico

Il servizio telefonico sarà offerto rispettando i parametri qualitativi previsti dalla normativa vigente, come indicato nell'allegato 2, e quindi:

- Accessibilità del servizio (AS), intesa come percentuale del tempo durante il quale almeno una delle linee telefoniche dedicate al Servizio Clienti è libera; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore al 90% in almeno 10 mesi su 12;

- Livello di servizio (LS), inteso come percentuale di chiamate ricevute che hanno trovato risposta da operatore; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore all'80% in almeno 10 mesi su 12;

- Tempo medio di attesa (TMA), inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio dell'effettiva conversazione con un operatore; questo valore, rilevato a livello mensile, deve essere inferiore o uguale a 240 secondi in almeno 10 mesi su 12. 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 finali che hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore o che pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Le modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici sono indicate all'art. 60 dell'Allegato A della delibera 655/15.

3.9 Procedure di presentazione del reclamo

Il Gestore prevede procedure di reclamo dell'Utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio.

Nell'home page del sito internet Sorgeaqua o presso gli sportelli fisici è disponibile il modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'Utente.

Il reclamo deve essere presentato dall'Utente per iscritto tramite posta, o maschera web disponibile sul sito internet, eventualmente avvalendosi dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal Gestore stesso, 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 codice utente;

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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo.

3.10 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

1. Le richieste scritte dell'utente finale sono classificate, ai fini della qualità contrattuale, nelle seguenti tipologie:

- reclami scritti, comprese – a decorrere dal 1° gennaio 2027 – le richieste scritte di rettifica di fatturazione relative alla correttezza degli importi addebitati in fattura;
- richieste scritte di informazioni, aventi ad oggetto chiarimenti sulle condizioni di erogazione del servizio, sulle modalità di fatturazione, sulla regolazione vigente o su altri aspetti non riconducibili a contestazioni specifiche;
- richieste scritte di rettifica di fatturazione, fino al 31 dicembre 2026, aventi ad oggetto la contestazione puntuale di importi addebitati in fattura e trattate ai fini della qualità contrattuale secondo lo specifico standard fino alla data sopra indicata.

2. I solleciti o le reiterazioni di uno stesso reclamo scritto o di una stessa richiesta scritta di informazioni, trasmessi dall'utente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del gestore, sono classificati come richieste scritte di informazioni, in tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall'utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto.

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

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione *entro 30 giorni lavorativi* dal ricevimento della richiesta:

Fino al 31 dicembre 2026, tutte le risposte ai reclami scritti dovranno riportare:

- il riferimento al reclamo scritto ricevuto;
- l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti;
- la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto
- le principali informazioni contrattuali (il servizio, la sotto-tipologia d'uso, e per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata)
- Nel caso in cui la risposta scritta non estingua il reclamo, questa dovrà riportare le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio di 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.

In caso di contestazioni su consumi risalenti a più di due anni, per i quali non risulti maturata la prescrizione, la risposta scritta dovrà riportare inoltre gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, per consentire all'utente di esercitare pienamente i propri diritti e le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio di 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.

Fino al 31/12/2026, tutte le risposte alle richieste scritte di informazioni dovranno riportare:

- il riferimento alla richiesta scritta di informazioni,
- riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

Fino al 31 dicembre 2026, tutte le risposte alle richieste scritte di rettifica di fatturazione dovranno riportare:

- il riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione ricevuta;
- indicazione del riferimento organizzativo del Gestore al qual poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti;
- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- la descrizione ed i tempi delle eventuali azioni correttive messe in atto;
- la relativa documentazione attestante la correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
- la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

A partire dal 1° gennaio 2027, la risposta motivata al reclamo scritto (ivi inclusa la richiesta scritta di rettifica di fatturazione) è articolata nelle seguenti parti, che devono presentare contenuti coerenti e consequenziali:

a) "Il Suo reclamo" / "La Sua richiesta", che riepiloga il problema segnalato dall'utente finale o l'oggetto dell'istanza;
b) "Le nostre verifiche", che indica gli accertamenti svolti dal Gestore allo scopo di valutare la fondatezza del reclamo e ne espone gli esiti, con eventuale documentazione allegata;
c) "Le nostre conclusioni", nella quale il Gestore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo, indicando i motivi dell'eventuale rigetto oppure le azioni correttive adottate con le relative tempistiche;
d) "I Suoi diritti", nella quale il Gestore riepiloga:
    - Le informazioni su eventuali indennizzi automatici ove dovuti (tempi e modalità di erogazione), precisando che questi non escludono la richiesta di risarcimento per ulteriori danni;
    - i recapiti e i riferimenti del gestore a cui l'utente finale può rivolgersi per ottenere ulteriori chiarimenti;
    - le azioni che l'utente può intraprendere se ritiene insoddisfacente la risposta, in particolare le modalità per attivare il Servizio Conciliazione dell'Autorità o altri organismi di risoluzione extragiudiziale, con rimando alla pagina dedicata sul sito internet aziendale.

Qualora la risposta riguardi un reclamo scritto, il gestore deve integrare i contenuti del paragrafo precedente con le seguenti precisazioni a tutela dell'utente:

- Riferimenti normativi: la valutazione sulla fondatezza della lamentela deve essere accompagnata dai riferimenti ai testi normativi o alle clausole contrattuali applicate;
- Dettagli tecnici del servizio: indicazione del servizio oggetto di reclamo (SII o singoli segmenti), tipologia d'uso e, per contestazioni tariffarie, l'esatta tariffa applicata;
- Gratuità della tutela: nel ribadire le modalità di risoluzione delle controversie, va esplicitato che la procedura di conciliazione presso gli organismi a cui il gestore partecipa è gratuita.

- Prescrizione biennale: in caso di contestazioni su consumi risalenti a più di due anni, devono essere forniti tutti gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, per consentire all'utente di esercitare il diritto di eccepire la prescrizione.

Nella risposta alle richieste di rettifica di fatturazione, oltre ai punti generali, il gestore deve esplicitare i dati tecnici necessari alla verifica della bolletta:

- Correttezza tariffaria: prova documentale che le tariffe applicate siano conformi alla normativa vigente in base alla tipologia contrattuale;
- Dati di consumo: specifica sulla natura dei dati contestati (se rilevati o stimati) e dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale ricalcolo;
- Gestione Autoletture: se l'utente ha fornito un'autolettura non utilizzata dal gestore per la rettifica, quest'ultimo deve fornirne la motivazione puntuale, in coerenza con il contratto o la regolazione vigente.

Nel caso di richieste scritte di informazioni, la risposta scritta dovrà riportare:

- In oggetto la dicitura "Risposta alla Sua richiesta di informazioni";
- Indicare il tempo massimo previsto per la risposta scritta a richieste scritte di informazioni;
- L'indennizzo spettante all'utente finale in caso di ritardo nell'invio della risposta scritta.

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 dell'utente finale. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi dell'utente finale e trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono allo stesso disservizio, il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché, se opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati. In tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico.

3.12 Modalità di ricorso

Il gestore 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. Il gestore, sul proprio sito internet e nella risposta al reclamo, deve specificare all'utente finale, che, se non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta, può:

a) Richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta;

b) Richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica, che dovrà trovare regolazione in Regolamento per la conciliazione paritetica

tra il gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione;

c) Attivare una procedura di conciliazione presso giudice di pace o camera di commercio;

d) Procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale;

e) Rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti all'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

3.13 Informazione all'utente finale

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale 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 del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

3.14 Informazione da comunicare all'Autorità e all'ente di governo d'ambito

Ogni anno, il Gestore comunica ad ARERA e ad Atersir una serie di dati ed informazioni definite all'interno delle specifiche delibere ARERA. L'Autorità e l'Ente di governo dell'ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati forniti dal gestore con lo scopo di:

- Effettuare controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento;
- Effettuare pubblicazioni, anche comparative, delle informazioni e dei dati forniti, per il monitoraggio complessivo dello svolgimento del servizio.

SEZIONE II – GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.15 Tempo di preventivazione

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

La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (posta, sportello fisico, fax, mail), e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione, riportati anche nell'allegato 1, sono i seguenti:

- *Preventivo senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi;*
- *Preventivo con sopralluogo: 20 giorni lavorativi;*

All'interno del preventivo verrà specificato la tipologia di allaccio previsto. Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice, che contemplano prestazioni standard, oppure complesse, ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (interventi ai parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri Utenti etc.)

Nel caso in cui sia richiesta la modifica della portata del misuratore, verrà considerato un nuovo lavoro che richiede un preventivo con specifici tempi e costi.

I tempi di preventivazione non si applicano qualora, per l'erogazione del servizio, siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'utente nei tempi previsti per la preventivazione.

È previsto un unico standard per i preventivi relativi alle richieste di allacciamento idrico, ed esecuzione di altri lavori.

I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la preventivazione.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica deve contenere 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.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica deve inoltre contenere almeno:

a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
c) i dati identificativi del richiedente;
d) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;

e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
f) la data di invio del preventivo al richiedente;
g) la tipologia e 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 dal presente documento, indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel il regolamento del servizio;
j) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
k) 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;
l) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
m) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
n) la durata di validità del preventivo, che non può mai essere inferiore a tre mesi;
o) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

come previsto dall'art. 20 Allegato A Del. 655/15 di Arera consultabile al link https://www.sorgeaqua.it/carta_del_sevizio_idrico_integrato/index.htm

3.16 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte del richiedente la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento, riportati nell'allegato 1, da parte del Gestore sono i seguenti:

- Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi);

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.

Inoltre, nel caso 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.

L'esecuzione dei lavori di allacciamento idrico è eseguita esclusivamente dal Gestore e non dal cliente o da sua ditta incaricata.

Per gli allacciamenti acquedottistici ad uso antincendio e bocche antincendio si rimanda all'art 58 del Regolamento del Gestore.

3.17 Tempo per l'attivazione, la riattivazione ed il subentro della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è invece il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.

I tempi massimi garantiti dal Gestore, indicati anche nell'allegato 1, sono:

- *Tempo massimo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi;*
- *Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, senza modifiche alla portata del misuratore: 5 giorni lavorativi;*
- *Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, con modifiche alla portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.*

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori.

L'utente subentrante non sarà gravato da oneri pregressi se attesta l'estraneità al precedente debito come previsto dall'art. 11.5 Allegato A Del. 655/15 di Arera consultabile al link https://www.sorgeaqua.it/carta_del_sevizio_idrico_integrato/index.htm

3.18 Tempo di esecuzione della voltura

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura, come indicato nell'allegato 1, è pari a 5 giorni lavorativi.

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente entrante, purché integrata da idonea documentazione che ne attesti la titolarità (ad esempio, la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014).

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza. Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale verrà eseguita la voltura:

a. presenta apposita domanda su modulo standard predisposto dal Gestore scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
b. comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura 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.

Il Gestore pertanto provvede a:

a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;

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

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

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

Ulteriori dettagli sono specificati nell'art. 15 Allegato A Del. 655/15 di Arera consultabile al link https://www.sorgeaqua.it/carta_del_sevizio_idrico_integrato/index.htm

3.19 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'Utente stesso per una disattivazione posticipata nel tempo.

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

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il contatore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato ai sensi dell'art. 3.23.

Il Gestore nel caso in cui preveda di non poter rispettare il tempo massimo per l'appuntamento previsto e salvo in ogni caso l'indennizzo dovuto in caso di mancato rispetto del termine prescritto è tenuto ad informare l'utente finale con la massima celerità proponendogli una nuova tempistica. L'utente finale può concordare data e/o orari diversi.

3.20 Regolazione della morosità

3.20.1 Procedura amministrativa per la risoluzione della morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta nel termine indicato sulla bolletta stessa, da parte dell'intestatario del contratto di fornitura con il Gestore (singolo fruitore, Amministratore in caso di forniture condominiali, legali rappresentanti per forniture ad aziende, ecc.) il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito; tale procedura dovrà seguire quanto indicato agli articoli 3 e 4 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i, in merito al "*Sollecito bonario di pagamento*" e alla "*Procedura per la costituzione in mora*".

Le comunicazioni con cui si contestato in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, dovranno

essere trasmesse al Gestore con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento.

3.20.2 Sollecito bonario di pagamento

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore può inviare all'utente, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 3.27, un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

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

3.20.3 Costituzione in mora dell'utente

In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente Articolo 3.19.2. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad evidenziarli separatamente in bolletta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19) fornendo altresì specifica comunicazione relativa alla possibilità di prescrizione.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata a reclami scritti, richieste di informazione e rettifiche di fatturazione, tale disposizione non si applica nei seguenti casi:

a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;

b) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

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

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n.160/19);
b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:

i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento;
ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente;

d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, che deve essere fissata in un tempo congruo dalla data di comunicazione di costituzione in mora;
e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:

i. i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
ii. la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il Gestore non disponga del dettaglio delle informazioni);

h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:

i. è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione;
ii. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;

k) il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

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

a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 3 e della comunicazione di costituzione in mora;

b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti unicamente il pagamento:

a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore;
b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

3.20.4 Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

Il gestore è tenuto a garantire all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'Utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.
L'Utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:
a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%;
b) il beneficio di rateizzazione decade e l'Utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
c) decorso il termine di cui sopra senza che l'Utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità previste, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nella normativa e riportate nei paragrafi successivi, senza fornire ulteriore preavviso all'Utente finale medesimo, come indicato nel piano di rateizzazione concordato.

3.20.5 Comunicazione di avvenuto pagamento

L'Utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare:

- presso tutti gli sportelli di Sorgeaqua presenti sul territorio (vedi allegato 5)
- via mail: clienti@sorgeaqua.it
- via fax: 0535/91196

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

3.20.6 Procedura operativa per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura

Nel caso in cui, nonostante l'attivazione delle procedure di cui al precedente paragrafo, l'utente non estingua il proprio debito entro i termini previsti, dandone comunicazione al Gestore, il Gestore dovrà seguire la "*Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile*" e la "*Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile*" indicate rispettivamente agli articoli 7 e 8 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i.. Le modalità e le tempistiche della limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura sono distinte in base alla tipologia d'uso dell'utente (utenza domestica, utenza domestica residente, utenza non domestica, utenza condominiale).
Con riferimento all'utenza non disalimentabile, in ottemperanza a quanto previsto all'art. 2 di cui all'Allegato A alla Delibera 311/2019/R/idr e s.m.i., gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

a) utenti diretti domestici residenti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI, ai quali è in ogni caso garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri abitante giorno;
b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSI.

3.20.7 Attivazione di un nuovo punto di fornitura su richiesta di un utente moroso o subentro/voltura su punto di consegna o di scarico di precedente utenza morosa

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.
Qualora la richiesta di subentro (o di voltura) 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.

In questi casi il tempo di esecuzione del subentro (o di voltura), decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

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

3.20.8 Riattivazione in presenza di morosità

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 al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento deve 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.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

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 lavorativo successivo.

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a morosità è riportato in allegato 1.

3.21 Verifica tecnica dei misuratori

L'Utente può chiedere al Gestore, in caso di presunte anomalie, verifiche tecniche sui misuratori.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per tale verifica *entro i termini riportati in allegato 1,* conteggiati a partire dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'Utente.

La verifica viene effettuata presso laboratorio metrico autorizzato, pertanto contestualmente all'intervento per la rimozione del misuratore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente.

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore comunica per iscritto all'Utente l'esito di tale verifica entro *i termini temporali riportati in allegato 1*.

Qualora il misuratore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito internet aziendale, sulla modulistica di richiesta di verifica del misuratore e in fattura.

Qualora il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione dello stesso sono a carico del Gestore. Nel caso in cui il Gestore debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione sarà effettuata sulla base del consumo medio dell'anno precedente, calcolato come indicato all'art. 11 di cui alla Delibera 218/2016/R/idr. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi verranno fatturati nella prima bolletta utile emessa a seguito della sostituzione del misuratore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

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. Nei casi 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, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la

data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

In caso di sostituzione su iniziativa del gestore, quindi di sostituzione di ufficio, il gestore deve rilasciare all'utente, se richiesto, copia del verbale con causale sostituzione, vecchia/nuova matricola e lettura del misuratore sostituito; se richiesta in forma scritta, si applica lo standard di risposta a richieste scritte di informazioni.

3.22 Verifica del livello di pressione

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento del Gestore.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione pari a 10 giorni lavorativi.

Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il Gestore può addebitare all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito internet aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione.

Ulteriori dettagli sono specificati negli artt. 31-32 Allegato A Del. 655/15 di Arera consultabile al link https://www.sorgeaqua.it/carta_del_sevizio_idrico_integrato/index.htm

3.23 Appuntamenti concordati

Il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento definendo data e ora di inizio e di fine della fascia di puntualità, nella quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.

Il Gestore è tenuto a fissare l'appuntamento con l'Utente, o con il richiedente laddove diverso dal primo, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.

Tali prestazioni possono essere, ad esempio ed a titolo non esaustivo:

- sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o del preventivo per l'esecuzione di lavori;
- attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore;
- verifica del contatore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.

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.

Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni.

Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito per lo standard.

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.

La fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni.

La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

Il Gestore registra su apposita modulistica, i dati previsti dagli "obblighi di registrazione" come da art. 75 dell'allegato A della delibera 655/2015 di Arera.

3.24 Pronto Intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato riportato nell'Allegato 4, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore e registrazione vocale delle chiamate.

Il Gestore, per ogni richiesta di pronto intervento, registra nei propri sistemi informativi almeno: i dati identificativi del punto di consegna, la data e l'istante di inizio della chiamata, l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, l'istante di fine chiamata, nonché la data e l'ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata, in coerenza con quanto previsto dalla regolazione ARERA in materia di qualità contrattuale.

Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

- *tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento* (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) *inferiore a 120 secondi;*
- *tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore*;

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

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

Il Gestore fornisce 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.

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

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

Le modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici di Pronto intervento sono indicate all'art. 62 dell'Allegato A della delibera 655/15.

SEZIONE III – ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

3.25 Servizio di lettura dei consumi e fatturazione

La rilevazione dei consumi è svolta nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII), nonché dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 155/2013.

La rilevazione dei consumi avviene sulla base della lettura periodica dei contatori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'Utente, opportunamente validate dal Gestore. In assenza di entrambi i dati di cui sopra, per la fatturazione vengono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate nelle note in bolletta.

In caso di fatturazione emessa sulla base di consumi stimati, il Gestore si impegna:

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

L'Utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dello stesso l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di lettura:

a) per le utenze con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 150 giorni solari.
b) per le utenze con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di lettura l'anno distanziati almeno 90 giorni solari.

Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

i. con riferimento alle utenze dotate di contatore non accessibile, un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi consecutivi falliti e di assenza di autoletture validate;
ii. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di lettura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente un avviso del tentativo fallito, con indicazione della possibilità e modalità per effettuare l'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale tramite autolettura, tranne nei casi in cui il dato risulti palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di lettura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'Utente la disponibilità dei tali dati.

L'Utente è responsabile della custodia del contatore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

3.26 Applicazione della tariffa

L'agenzia territoriale (ATERSIR) predispone la tariffa sulla base delle informazioni fornite dal Gestore integrandole o modificandole secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio.

L'Autorità, in base all'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 20 luglio 2012, approva le tariffe del servizio idrico integrato, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152.

Ogni variazione tariffaria è determinata dall'Agenzia e approvata con l'iter di cui sopra e comunicata agli utenti in fattura e sul sito aziendale.

I dettagli sull'articolazione tariffaria ovvero i criteri e le modalità di applicazione dei relativi corrispettivi sono resi disponibili sul sito internet del Gestore. Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli.

Nel caso in cui l'Utente non sia allacciato alla fognatura, il Gestore fatturerà la quota di tariffa relativa al solo servizio di acquedotto.

La tariffa di fognatura però, è dovuta anche dagli utenti non ancora allacciati se sussistono i requisiti tecnici per la fornitura del servizio. In tale fattispecie il Gestore è tenuto ad applicare la relativa tariffa a seguito dell'emanazione da parte della competente Amministrazione Comunale, dell'ordinanza in cui si rende obbligatorio l'allacciamento del servizio fognario.

La tariffa di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto.

Il listino per le prestazioni accessorie è consultabile sul sito aziendale al link:
www.sorgeaqua.it/area_clienti/listino_prestazioni_accessorie/index.htm

3.27 Fatturazione

La fatturazione avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento, rilevato attraverso la lettura, l'autolettura dell'utente finale opportunamente validata da Sorgeaqua o autolettura dell'utente finale opportunamente validata da Sorgeaqua, ovvero sulla base di consumi stimati.

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

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

I consumi medi annui sono relativi alle ultime tre annualità.

La bolletta deve essere chiara e di semplice comprensione, elaborata secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi come da Delibera 586/2012/R/idr e provvedimenti conseguenti.

È garantito un tempo per l'emissione della bolletta non superiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e il giorno di emissione.

In base a quanto disposto dall'Allegato B alla delibera 547/2019/R/idr e s.m.i., qualora la fattura contenga importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni che siano prescrivibili, il Gestore ne dà evidenza all'Utente.

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non saranno addebitate all'Utente.

Ulteriori dettagli sono specificati negli articoli 35-40 Allegato A Del. 655/15 di Arera consultabile al link https://www.sorgeacqua.it/carta_del_sevizio_idrico_integrato/index.htm

3.28 Modalità e strumenti di pagamento

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Il Gestore garantisce all'Utente modalità di pagamento il più possibile differenziate; tali modalità sono chiaramente indicate sul proprio sito e in bolletta.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli Utenti, e tale comunicazione è pubblicizzata.

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

Come stabilito dalla Delibera del Consiglio d'Ambito n. 62 del 25/10/2021, qualora sussistano le condizioni di cui al precedente, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per richiedere la rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta.

Il piano di rateizzazione sarà formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali del Comune competente nei casi specifici).

Il Piano di rateizzazione dovrà in ogni caso essere formulato con la massima attenziome alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali dei Comuni competenti nei casi specifici)

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate, come previsto dall'art. 42 Allegato A del RQSII:

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

In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati

conguagli causati dall'esecuzione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

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

Per la rateizzazione degli importi oggetto della costituzione in mora e la comunicazione dell'avvenuto pagamento andranno seguite le indicazioni di cui agli articoli 5 e 6 dell'allegato A alla Del. 311/2019/R/IDR e s.m.i.

3.29 Interessi di mora

In caso di ritardato pagamento delle bollette, è prevista l'applicazione degli interessi di mora stabiliti dal contratto ed indicati in bolletta.

Come previsto dalla Delibera 311/19 di Arera, gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

In applicazione del principio del Buon Pagatore, agli Utenti che negli ultimi due anni hanno sempre provveduto regolarmente al pagamento delle bollette, si applica, per i primi 10 giorni di ritardo, il tasso di mora nella misura minima del solo tasso di interesse legale.

3.30 Rettifica di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'Utente rettifica di fatturazione.

Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente relativa ad una fattura già pagata, *in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorn*i dalla data di presentazione della richiesta scritta.

In allegato 1 sono altresì riportati i valori del tempo di rettifica della fatturazione, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.

3.31 Perdite occulte

Ogni utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni.

la perdita occulta è dispersione di acqua nell'impianto privato dell'utente non dovuta a negligenza, ma per perdita occulta, cioè perdita provocata da una causa accidentale, fortuita ed involontaria, a valle del contatore del Gestore lungo la rete interna privata. La perdita in ogni caso deve verificarsi in una parte della rete non in vista e non rilevabile esternamente in modo evidente e diretto.

Sono escluse quindi:

- le perdite derivanti da un non perfetto funzionamento di rubinetti e impianti di scarico, elettrodomestici, impianti di utilizzazione (es. impianti di raffrescamento, frigoriferi, autoclavi, valvole, caldaie, ecc.), addolcitori;
- le perdite causate dal malfunzionamento di rubinetti, impianti o elettrodomestici vari; addolcitori o autoclavi.
- le perdite derivanti da danneggiamenti causati da cattiva manutenzione o riparazioni errate;
- le perdite causate dall'Utente stesso o da terzi in occasione di lavori effettuati per conto dell'utente stesso, in occasione di lavori stradali e/o scavi, ecc.;
- le perdite subite da impianti a vista, non interrati o non annegati nel cemento;
- le perdite causate da imperizia o negligenza del comportamento dell'Utente che non rispetta gli obblighi derivanti dal contratto di fornitura idrica stipulato con Sorgeaqua.

In riferimento a quanto stabilito dalla delibera 609/2021 di Arera a partire dal 01/07/2022:

Quantificazione dell'extra-consumo

In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato ilo consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

Il beneficio si applica in corrispondenza dell'ultima lettura reale fatturata precedente al rilevamento del consumo anomalo, sia essa effettuata dal gestore o mediante autolettura.

Modalità e tempistiche per accedere alla tutela

L'utente che rilevi una perdita occulta dovrà recarsi presso gli sportelli sul territorio per compilare la richiesta di rimborso perdita (entro tre mesi dalla data di scadenza della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo) ed allegare:

- La ricevuta/fattura degli oneri sostenuti per la riparazione;
- Una foto che documenti la rottura della tubazione;
- La lettura del contatore, documentata anch'essa da foto (lettura di fine fuga).

In caso di riparazione effettuata in proprio dall'utente, occorre presentare: una breve relazione con la lista dei materiali utilizzati per la riparazione, foto della perdita e della riparazione e foto del misuratore con lettura di fine fuga.

Ogni singolo utente potrà accedere nuovamente alla tutela dopo 1 anno dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;

Contenuto della tutela

- ✓ applicazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base;
- ✓ esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo m medio giornaliero di riferimento;
- ✓ possibilità di accordare un piano rateale, come previsto dall'art. 42 dell'Allegato A della deliberazione 655/15 (RQSII)

ulteriori informazioni si possono trovare sul sito aziendale al link: https://www.sorgeaqua.it/area_clienti/tutele_applicabili_alle_utenze_interessate_da_problematiche_di_perdite_occulte/index.htm

Ad integrazione delle tutele minime di Arera, Sorgeaqua offre un SERVIZIO PERDITE OCCULTE D'ACQUA che consente, a fronte di una piccola spesa, di accedere ad una ulteriore scontistica significativa. Tutte le informazioni sono disponibili sul sito aziendale al link https://www.sorgeaqua.it/area_clienti/servizio_perdite_occulte/index.htm e vengono inviate all'utente nella fattura emessa in giugno.

3.32 Ricostruzione dei consumi

In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, 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 contatore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

3.33 Deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Il deposito cauzionale è:

- uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità che è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

Sono tenuti al versamento del deposito all'atto della stipula del contratto:

- ✓ utenze domestiche singole
- ✓ utenze domestiche condominiali
- ✓ utenze non domestiche

Forme sostituite al deposito cauzionale sono rappresentate da:

- domiciliazione bancaria o postale;

Nel caso in cui l'Utente passi ad una delle forme di pagamento sopra riportate, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati nella prima fattura utile successiva al recepimento dall'avvenuta modifica.

Il valore de deposito cauzionale applicato è pubblicato nel sito internet di Sorgeaqua. Gli importi massimi richiesti sono:

a) per utenze domestiche singole e non domestiche, pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
b) per utenze domestiche singole e non domestiche, pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
c) per utenze domestiche condominiali, pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa e definiti in base a uno dei metodi indicati nei punti precedenti.

Al momento dell'attivazione dell'utenza sarà addebitato la metà dell'importo, la parte rimanente sarà addebitata sulle due bollette successive alla bolletta di attivazione.

Il deposito cauzionale non si applica agli utenti che fruiscono di agevolazioni tariffarie per le utenze deboli.

Ulteriori informazioni si possono trovare sul sito aziendale al link:
https://www.sorgeaqua.it/area_clienti/deposito_cauzionale/index.htm

3.34 Bonus sociale

Con delibera 897/2017/R/idr l'Autorità ha introdotto un bonus idrico nazionale, ovvero un contributo a compensazione di una parte della spesa, per la fornitura di acqua, sostenuta dagli utenti domestici che versano in condizioni di disagio economico. Il bonus sociale idrico viene calcolato tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale (pari a 50 litri/abitante/giorno) la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- la tariffa agevolata della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- la tariffa relativa alla quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Ad integrazione del bonus sociale idrico nazionale, l'Agenzia territoriale (ATERSIR) può introdurre un bonus idrico integrativo come condizione di miglior favore sul territorio di propria competenza.

Indicazioni e modalità in merito alle condizioni di ammissione ed erogazione delle suddette agevolazioni sono riportate sui siti internet del Gestore e di Arera.

4 GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

4.1 Continuità del servizio

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

Nei casi di calamità naturali le attività saranno condotte sotto il coordinamento della Protezione Civile.
Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza il Gestore ha un tempo massimo di 48 ore, il tempo massimo si calcola in ore dal momento in cui si verifica una singola interruzione, sia essa programmata o non programmata, fino al momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza per ciascun utente interessato.

4.2 Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna

Il Gestore si impegna a garantire, sulla base della potenzialità degli impianti, una dotazione idropotabile pro-capite minima giornaliera, per le utenze domestiche, pari a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.

4.3 Qualità dell'acqua erogata

Il Gestore rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet e le bollette i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr.

4.4 Tempo di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato sulla rete che determini l'interruzione del servizio, il Gestore ne dà preavviso agli Utenti interessati dall'interruzione con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- volantinaggio;
- sito internet;
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
- avviso diretto agli Utenti mediante newsletter.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto.

L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.

4.5 Durata delle sospensioni programmate

La durata massima delle sospensioni programmate è di ore 24 salvo eventi e circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative**.**

Qualora non sia possibile garantire la corretta erogazione della fornitura di acqua potabile entro le 24 ore, il Gestore attiva un sistema di fornitura alternativo per i soli usi idropotabili essenziali entro 24 ore dall'inizio della sospensione del servizio.

Si riepilogano di seguito gli standard specifici di qualità tecnica come definito dalla delibera 917/2017/R/idr

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

In caso di mancato rispetto degli standard specifici sopraindicati, il Gestore corrisponde all'Utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard vedi tabella "standard specifici" Allegato1.

4.6 Crisi derivante da indisponibilità della risorsa idrica e crisi qualitativa

In caso di scarsità di risorsa idrica ovvero carenza di risorsa tale da non consentire un'erogazione regolare a tutti gli utenti finali, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata, ovvero in caso di superamento di uno o più parametri di legge previsti per il consumo umano che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare. Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione della fornitura delle utenze.

Utilizzando le modalità di informazione agli utenti, previste al punto 4.4.

5 INDENNIZI AUTOMATICI

5.1 Indennizzi Automatici

Il Gestore indica, nell'allegato 1 della Carta e sul proprio sito internet, gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, sia prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base.

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

a. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

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

c. qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente con la 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.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità 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"

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

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle lettere a) e b).

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

Come da Delibera del Consiglio d'Ambito n. 62 del 25 ottobre 2021, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

a. nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

b. fino al 31/12/2026 nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard; a decorrere dall'01/01/2027, solo qualora nello stesso anno solare sia già stato riconosciuto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza.

c. in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art.3.9 della presente Carta.

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Laddove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare una richiesta scritta/reclamo al Gestore e qualora non si ritenga soddisfatto in merito alla richiesta presentata potrà ricorrere secondo le modalità indicate al punto 3.11 della Carta.

6 APPENDICI

6.1 ALLEGATO 1 STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Descrizione	Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	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	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Descrizione	Indennizzo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione (dal 01/01/2027 le richieste scritte di rettifica di fatturazione saranno equiparate ai reclami)	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Descrizione	Indennizzo automatico	
S1 – Durata massima della singola sospensione programmata (*)	**Specifico**	**24 ore**	**È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato**	**24 ore < S1 ≤ 48 ore**	**30,00 €**
				48 ore < S1 ≤ 72 ore	**60,00 €**
				S1 > 72 ore	**90,00 €**
S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (*)	**Specifico**	**48 ore**	**È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola sospensione – sia essa programmata o non programma – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Sono da considerarsi tutte le casistiche in ci si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità delle acque.**	**48 ore < S2 ≤ 96 ore**	**30,00 €**
				96 ore < S2 ≤ 144 ore	**60,00 €**
				S2 > 144 ore	**90,00 €**
S3 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (*)	**Specifico**	**48 ore**	**È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso**	**24 ore ≤ S3 < 48 ore**	**30,00 €**
				16 ore ≤ S2 < 24 ore	**60,00 €**
				S3 < 16 ore	**90,00 €**

(*) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate dall'art. 5 Allegato A della Delibera 917/2017

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Descrizione	Indennizzo
Sospensione o disattivazione di fornitura non disalimentabile (**)	Specifico	--	**in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile**	30 euro
Disattivazione fornitura domestico residente (salvo i casi art. 7.5 REMSI) (**)	Specifico	--	**in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità**	30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura senza invio della comunicazione di messa in mora (**)	Specifico	--	**qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;**	30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (**)	Specifico	--	**qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento**	30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione prima della scadenza indicata nella comunicazione di messa in mora (**)	Specifico	--	**Fornitura limitata in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora**	10 euro

Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura in presenza di richiesta di rateizzazione nelle modalità e tempi previsti dal REMSI (**)	Specifico	--	**l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e nelle modalità previsti**	10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura con l'invio della messa in mora ma senza invio del sollecito bonario (**)	Specifico	--	**non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento**	10 euro

(**) Gli indennizzi saranno erogati con le modalità e le limitazioni indicate dall'art. 10 Allegato A della delibera 311/19

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard**	**Indennizzo**
SR1 – Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3000 mc	Specifico	2/anno	1/ anno = 30 euro 0/anno = 60 euro
SR2 – Numero minimo di tentativi di raccolta della misura< relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	Specifico	3/anno	2/ anno = 30 euro 1/anno = 60 euro 0/anno = 90 euro
SP – Tempo minimo di preavviso per tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	Specifico	48 ore	24h≤SP<48h = 30 euro 16h≤SP<24h = 60 euro SP<16h = 90 euro

6.2 ALLEGATO 2 STANDARD GENERALI

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		**Indennizzo o base di calcolo**
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni

Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con 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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto 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 operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con 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	90% delle singole prestazioni
Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		**Indennizzo o base di calcolo**
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

6.3 ALLEGATO 3 GLOSSARIO

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente la 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, finalizzate alla fornitura idrica;

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

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

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

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

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

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

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

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

autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore;

Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;

bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'Autorità – in coerenza con l'articolo 3, comma 1 del D.P.C.M. 13 ottobre 2016 – con deliberazione 897/2017/R/idr;

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;

Cassa è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;

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 contatore;

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;

contatore accessibile è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

contatore non accessibile è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

contatore parzialmente accessibile è il contatore al quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della lettura in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il contatore è installato;

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;

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;

depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma 9*bis* del decreto-legge 185/08;

disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente;

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

D.P.C.M. 13 ottobre 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";

Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D.Lgs. 152/06 e s.m.i.;

fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICSI, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;

fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

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

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

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

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

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;

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

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

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

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

livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente;

misuratore (o contatore) è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente atto alla misura dei volumi consegnati;

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;

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;

reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;

reclamo per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;

REMSI è l'Allegato A alla deliberazione del 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;

riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;

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;

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 nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico pro tempore vigente;

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;

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

tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

TIBSI è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr s.m.i..

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;

TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)

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;

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 diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;

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;

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

utente finale non disalimentabile è l'utente finale di cui all'Art. 2, Allegato A alla Deliberazione 16 Luglio 2019, 311/2019/R/idr, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura; **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo;

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

6.4 ALLEGATO 4 NUMERI UTILI

Sorgeaqua S.r.l.	
Indirizzo	Sede Legale: Piazza Verdi 6 41034 Finale Emilia (Mo)
Sito web	**www.sorgeaqua.it**
Servizio Clienti	**800 320 952** (Chiamata gratuita solo da telefono fisso dalle 9 alle 13 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 dal lunedì al venerdì) fax 0535/91196
Pronto Intervento	**800 047 040** (Gratuito e attivo 24 ore su 24)
Indirizzo pratiche per corrispondenza e per richiedere informazioni	Sorgeaqua s.r.l. Piazza Verdi 6 41034 Finale Emilia (Mo)
Indirizzo di posta elettronica per accesso del pubblico	clienti@sorgeaqua.it Pec: sorgeaqua@postecert.it

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)	
Indirizzo	Via Cairoli 8/F - 40121 Bologna
Sito web	**www.atersir.emr.it**
Comitato consultivo utenti	http://www.atersir.it/comitato-consultivo-utenti

Indirizzi dei Soggetti per la Tutela degli utenti finali	
Federconsumatori Nonantola	Piazza Liberazione 17 tel. 059/549031
Federconsumatori Finale Emilia	Via dei Cappuccini 20 tel. 0535/91347
Federconsumatori Modena	Via Mar Ionio 23 tel. 059/260384
Federconsumatori Crevalcore	Via Persicetana 226 tel. 051/255810
Federconsumatori Bologna	Via Gramsci 3/E 051/255810

6.5 ALLEGATO 5 UBICAZIONE ED ORARI SPORTELLI

FINALE EMILIA **– Piazza Verdi 6/B**

Lunedì, Mercoledì e Sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00

Venerdì dalle ore 15:00 alle ore 18:00

NONANTOLA **– Via Vittorio Veneto 180**

Martedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00

Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00

Sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00

RAVARINO **– Via Roma 273**

Mercoledì dalle ore 09:30 alle ore 12:30

Sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00

CREVALCORE **– Via Matteotti 74**

Martedì e Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:30

Giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00

SANT'AGATA BOLOGNESE **– Via 2 Agosto 1980 n° 74**

Lunedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00

Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00

6.6 DOCUMENTI DI REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

I principali strumenti di regolazione del S.I.I. (es. Piano d'Ambito, Convenzione di affidamento, Regolamenti del Servizio, ecc.) sono consultabili sul sito web del gestore (www.sorgeaqua.it) oppure sul sito web di ATERSIR, nella sezione dedicata ai Gestori del Servizio Idrico.

6.7 MODALITA' DI AUTOLETTURA DEL CONTATORE

Comunicare l'autolettura a Sorgeaqua consente di monitorare e aggiornare periodicamente i consumi ed inviandola regolarmente si ricevono fatture in linea con quanto si è realmente consumato.
Grazie a questa operazione è possibile anche verificare la presenza di eventuali perdite nell'impianto privato.
Come comunicare le autoletture:

- Attraverso il numero verde commerciale 800 320 952;
- Sul sito del gestore nel percorso Area clienti – Servizi On-line – Autolettura contatore;
- Presso tutti gli sportelli presenti sul territorio;
- Via SMS (indicando: numero utenza/spazio/matricola contatore/spazio/lettura contatore/spazio/data lettura).

Poiché Sorgeaqua emette fatture trimestrali per la maggior parte delle utenze, è bene comunicare l'autolettura ogni tre mesi, le date in cui comunicare le autoletture sono:

- dal 15 al 24 febbraio
- dal 15 al 31 maggio
- dal 15 al 24 agosto
- dal 15 al 30 novembre

6.8 INDICAZIONI PER IL CORRETTO USO DELLA RISORSA IDRICA

Sorgeaqua pubblica periodicamente sul proprio sito web informative specifiche dedicate al corretto utilizzo ed al risparmio della risorsa idrica. Per maggior dettaglio si rimanda al sito web www.sorgeaqua.it.