CARTA DEI SERVIZI

Settembre 2026

INDICE

1 PREMESSA 4

2 PRESENTAZIONE 4

3 DEFINIZIONI 5

4 L'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N. 5 LAZIO MERIDIONALE - FROSINONE E L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE 14

5 IL GESTORE E I SUOI SERVIZI 15

5.1 La rete idrica e l'acqua potabile 16
5.2 La rete fognaria e la depurazione 16

6 PRINCIPI 17

6.1 Diritto all'acqua 17
6.2 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento 17
6.3 Continuità del servizio 17
6.4 Partecipazione 17
6.5 Cortesia 18
6.6 Efficacia ed efficienza 18
6.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 18
6.8 Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica e della gestione del SII 18
6.9 Corretto e razionale uso dell'acqua 19
6.10 Trasparenza e legalità 19

7 STANDARD DI QUALITÀ 19

7.1 Utenze preesistenti interessate da limitazioni infrastrutturali 20

8 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E DIGITALIZZAZIONE- CANALI DI CONTATTO 22

8.1 Sito internet e sportello digitale 23
8.2 Portale area clienti MYACEA ACQUA 24
8.3 Cassetto Digitale 25
8.4 Sportelli e punti di contatto 25
8.5 Contact Center (Call center) e Servizi telefonici 26
8.6 Corrispondenza 28
8.7 Facilitazioni per utenze particolari 28

9 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO 28

10 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO 29

10.1 Pronto intervento 29
10.2 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento 30
10.3 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento 30
10.4 Interventi programmati 31
10.5 Disponibilità idrica alle fonti 33

11 AVVIO CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 33

11.1 Preventivazione per allacciamento all'acquedotto 33
11.1.1 Allacciamenti temporanei 34
11.2 Preventivazione per l'allacciamento alla fognatura 35
11.3 Preventivazione per l'esecuzione di lavori 35
11.4 Contenuti e validità del preventivo 36
11.5 Preventivi Standardizzabili 37

11.6 Esecuzione dell'allacciamento idrico 37
11.7 Esecuzione dell'allacciamento alla fognatura 38
11.8 Esecuzione di lavori 38
11.9 Attivazione della fornitura 39
11.10 Riattivazione della fornitura 40
11.11 Riattivazione della fornitura in seguito a morosità 41
11.12 Disattivazione della fornitura 42
11.13 Voltura della fornitura 43
11.13.1 Voltura a titolo gratuito 45
11.14 Rispetto degli appuntamenti concordati 45
11.15 Verifica funzionalità del misuratore 47
11.16 Verifica del livello di pressione 49
12 FATTURAZIONE E PAGAMENTO 51
12.1 Descrizione della bolletta 51
12.2 Bolletta web interattiva 52
12.3 Rilevazione consumi e addebito 52
12.4 Perdite occulte 55
Il Regolamento di perdita occulta aggiornato è disponibile sul sito al seguente link: 56
https://www.aceaato5.a-acqua.it/contatore/perdite-occulte 56
12.5 Periodo di riferimento della bolletta 56
12.6 Periodicità di fatturazione 56
12.7 Emissione della bolletta 57
12.8 Deposito cauzionale 57
12.9 Bolletta di cessazione del rapporto contrattuale 58
12.10 Pagamento della bolletta 58
12.11 Rateizzazione 59
12.12 Rettifiche di fatturazione 60
13 MOROSITÀ 60
14 INFORMAZIONE E TUTELA 61
14.1 Informazioni agli Utenti 61
14.2 Richieste scritte da parte dell'Utente 61
14.2.1 Richieste di informazioni 62
14.2.2 Richieste di rettifica di fatturazione 62
14.2.3 Reclami 63
14.2.4 Contenuti minimi delle risposte scritte 65
14.2.5 Reclami scritti multipli 66
14.3 Indennizzi automatici 67
14.3.1 Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo 68
14.3.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico 68
14.4 Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Utente finale e Gestore: 69
14.4.1 La Conciliazione ARERA 69
14.4.2 La Conciliazione paritetica 69
14.5 Diritto di accesso agli atti 70
14.6 Tutela della Privacy 70
15 LE INFORMATIVE SONO DISPONIBILI SUL SITO INTERNET GESTIONI SEPARATE 70
16 TABELLA RIEPILOGATIVA STANDARD GENERALI E SPECIFICI 73

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume verso i propri utenti e fissa i principi i criteri e gli obiettivi inerenti alla qualità del servizio idrico erogato, in ottemperanza alle Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente.

All'interno della Carta dei Servizi sono identificate le modalità con cui viene disciplinato il rapporto gestore/utente. Tali rapporti non devono però essere visti e considerati solo ai fini della gestione del rapporto amministrativo, cioè limitatamente alla sola proposizione del Regolamento e della Carta dei Servizi, ma devono essere considerati nella loro accezione più completa, includendovi la comunicazione del Gestore ed il rapporto di questi con la società civile, aspetti questi ultimi imprescindibili e che costituiscono una parte qualificante del rapporto del Gestore con i propri utenti.

2 PRESENTAZIONE

La presente Carta del Servizio Idrico è stata adottata in conformità:

- alle disposizioni di legge;
- alle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), ivi inclusa la deliberazione 579/2025/R/idr;
- alla Convenzione di Gestione per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale 5 Lazio Meridionale – Frosinone;
- alle delibere della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 5 Lazio Meridionale Frosinone (EGATO) in merito agli standard migliorativi della qualità del Servizio Idrico Integrato.

La Carta dei Servizi La Carta dei Servizi costituisce un allegato del Contratto di fornitura/utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e si applica a tutti gli utenti dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 Lazio Meridionale Frosinone (ATO 5) il cui Servizio Idrico Integrato è gestito da Acea ATO 5 S.p.A.

La Carta dei servizi rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare:

- la qualità dei servizi forniti;
- il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

a) Uso civile domestico;
b) uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
c) altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, ad esclusione di quello produttivo.

La Carta si riferisce, per il servizio di fognatura e depurazione, a tutti gli scarichi che confluiscono nella pubblica fognatura in gestione ad Acea ATO5 S.p.A..

Da un punto di vista generale La Carta dei Servizi:

- fissa principi e criteri per l'erogazione dei servizi e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta dei Servizi si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i Regolamenti;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole di tutti gli Utenti al servizio;
- indica le modalità per i reclami e le richieste di informazioni da parte degli Utenti e per le relative risposte da parte del Gestore;
- indica le modalità per proporre le vie conciliative e le procedure alternative di risoluzione delle controversie;
- specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta dei Servizi. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, fatti salvi esclusivamente i casi di esclusione o sospensione previsti dalla normativa e dalla regolazione vigente, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfettario come riportato nel successivo paragrafo "14.3 Indennizzi automatici".

La Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito e può essere ritirata presso gli sportelli.

Copia della Carta dei Servizi è resa disponibile dal Gestore sul sito internet https://www.aceaato5.a-acqua.it/ nonché nell'area riservata MyAcea Acqua.

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti.

Il Gestore dà comunicazione in bolletta dell'approvazione delLa Carta dei Servizi e di sue eventuali successive modifiche. La struttura del documento per moduli/schede può consentire l'aggiornamento solo delle parti modificate con risparmio dei costi di stampa.

Nelle more dell'adeguamento rispetto alla normativa vigente, in caso di difformità o incompatibilità tra la Carta dei Servizi e la normativa regolatoria, quest'ultima prevale sulla Carta dei Servizi.

3 DEFINIZIONI

Di seguito, ai fini di una corretta comprensione dei contenuti da parte dell'Utente finale, si riportano le definizioni dei termini tecnici utilizzati. Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si rimanda alle definizioni previste dalla regolazione dell'ARERA.

L'Autorità d'Ambito controlla il rispetto dei contenuti della Convenzione da parte del Gestore ed in particolare l'aderenza ai principi della Carta nel rapporto con l'utente-cliente.

1) **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo esplicitata dapprima mediante l'apposizione della firma digitale sugli elaborati realizzati dai tecnici del Gestore in occasione del sopralluogo e quindi formalizzata mediante il pagamento degli importi da parte dell'Utente finale;
2) **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
3) **albero fonico o IVR** (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
4) **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 rappresentato dal misuratore idrico posto al limite di proprietà. Qualora l'impianto interno dell'Utente finale sia posto in proprietà privata, per punto di consegna si intende l'intersezione tra la proprietà pubblica e quella privata;
5) **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal pozzetto di consegna/ispezione o, in sua assenza, dall'intersezione della tubazione tra la proprietà pubblica e quella privata fino alla pubblica fognatura;
6) **Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito)** è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. 152/2006 e successive modifiche ed integrazioni sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di governo dell'ambito individuato dalla Regione;
7) **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su istanza del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
8) **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;
9) **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);
10) **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
11) **ARERA** è l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95 e successive modifiche ed integrazioni;
12) **bolletta o documento di fatturazione o fattura** è il documento che il Gestore trasmette periodicamente all'Utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente;
13) **bolletta di cessazione** è la bolletta emessa a seguito di risoluzione del rapporto contrattuale, a chiusura dello stesso, dei consumi maturati fino al giorno della rimozione del contatore, nella quale, salvo eventuali situazioni di morosità, sarà accreditato anche il deposito cauzionale versato.

14) **bonus sociale idrico** è il bonus idrico istituito in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, all'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124; introdotto dall'Autorità con deliberazione 897/2017/R/IDR;
15) **bonus idrico integrativo** è l'eventuale bonus idrico garantito dall'Ente di governo dell'Ambito ad integrazione del bonus sociale idrico sul territorio di propria competenza, di cui all'art. 8 comma 1 del TIBSI e successive modifiche ed integrazioni;
16) **call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di acquisire data e orario dell'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;
17) **canali web** sono i canali digitali messi a disposizione dell'Utente finale per consentire e facilitare l'accesso alle informazioni e le comunicazioni con il Gestore
18) **carta del servizio idrico integrato** 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 finali e Gestore;
19) **cassetto digitale** è il servizio disponibile sull'Area Clienti MyAcea Acqua che permette all'Utente finale di consultare la documentazione contrattuale e le comunicazioni inerenti all'utenza del SII come ad esempio: solleciti, preavvisi di limitazione o sospensione del servizio di fornitura;
20) **causa di forza maggiore** sono atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili, non imputabili al Gestore tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
21) **classe di appartenenza** individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;
22) **cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o del punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore, oppure della disdetta d'ufficio da parte del gestore per i motivi previsti dal Regolamento di utenza;
23) **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione dell'istanza, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
24) **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)** è un testo unico che riunisce e organizza le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese. Istituito con il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, è stato successivamente modificato e integrato prima con il decreto legislativo 22 agosto 2016 n. 179 e poi con il decreto legislativo 13 dicembre 2017 n. 217 per promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale.;
25) **consumi fatturati** sono i consumi complessivamente contabilizzati nella bolletta;

26) **consumi rilevati/effettivi** sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate/autoletture, se successivamente validati dal gestore, in un determinato arco temporale;

27) **consumo medio annuo (Ca)**: è definito per ciascun Utente finale in riferimento alla vigente normativa regolatoria[1]. In caso di indisponibilità per un'utenza dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte di Ato5 del personale incaricato dal Gestore o da autoletture, necessari per la determinazione del dato **CA**, si procede con una stima in base al valore di riferimento della tipologia di utenza attribuita in sede di stipula del contratto
28) **consumo stimato (Cs)**: è la stima dei dati di misura, effettuata dal Gestore in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture relativamente ad un intervallo temporale determinato. Il consumo stimato si ottiene dividendo il consumo medio annuo (Ca) disponibile per l'utenza interessata per i giorni dell'anno (365) e moltiplicando per l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima (Ns)[2];
29) **contratto di fornitura/utenza** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio di cui la stessa Carta dei servizi è parte integrante e sostanziale;
30) **CSEA** cassa per i servizi energetici e ambientali (ex CCSE – Cassa conguaglio per il settore elettrico)
31) **data di invio** è:
    - per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data risultante dalla 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 e/o, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite e-mail;
    - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
32) **data di ricevimento** è:
    - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite vettore, la data risultante dalla 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;

[1] Deliberazione 218/2016/R/idr integrata e modificato dalla deliberazione 609/2021/R/idr– regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII) art. 10 Consumo Medio Annuo definito sulla base dei consumi ottenuti da due misure effettive, (mis1 e mis2) raccolte o derivanti da autolettura disponibili al Gestore in un periodo pari ad almeno 300 giorni solari (Ng). La differenza tra i dati di misura effettivi (mis2 – mis1) viene divisa per Ng, moltiplicato per i giorni dell'anno (365); 1. In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente Ca, i gestori procedono a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'Utente finale è stato attribuito dal gestore.

[2] Deliberazione 218/2016/R/idr integrata e modificata dalla deliberazione 609/2021/R/idr– regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII) art. 11 Il consumo stimato si ottiene dividendo il consumo medio annuo (Ca) disponibile per l'utenza interessata per i giorni dell'anno (365) e moltiplicando per l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima (Ns)

- 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;

33) **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale e alla qualità tecnica del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
34) **deposito cauzionale** è una somma di denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito;
35) **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;
36) **DPCM 13 ottobre 2016** recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato" con il quale è stato definito il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali (50 litri/abitante/giorno).
37) **direttiva trasparenza** è l'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, recante la "Prima direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato";
38) **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
39) **ente di governo dell'ambito (EGATO)** è il soggetto competente alla predisposizione della tariffa ai sensi dell'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 ovvero la Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio centrale Roma prevista dalla L.R. del 22 gennaio 1996 n. 6 e successive modifiche ed integrazioni;
40) **fattura di periodo** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra gestore e utente finale;
41) **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;
42) **Gestore** è il soggetto che gestisce il SII nell'Ambito Territoriale Ottimale 5 Lazio Meridionale – Frosinone (ATO 5) ovvero Acea ATO 5 S.p.A.;
43) **Gestore obbligato** è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;
44) **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
45) **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
46) **giorno solare** è un giorno della settimana compreso tra lunedì e domenica inclusi;

47) **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti uno degli standard specifici di qualità che prevedono l'indennizzo così come regolato dal RQSII, dal RQTI, dalla Carta dei Servizi e dalle delibere della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 5 Lazio Meridionale Frosinone e successive modifiche ed integrazioni, ovvero nei casi previsti all'art. 10 del REMSI e successive modifiche ed integrazioni;
48) **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;
49) **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
50) **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del personale incaricato dal Gestore del SII dei dati di misura riportati dal totalizzatore numerico del misuratore che può essere acquisita da prossimità o da remoto anche attraverso strumenti di telemisura se installati sull'impianto dell'Utente finale;
51) **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;
52) **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
53) **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
54) **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente finale;
55) **metodo pro-rata-die** è l'attribuzione dei volumi su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo del periodo in base a quanto stabilito dal provvedimento CIP n. 24/88 pubblicato sulla G.U. n. 292 del 14 settembre 1988;
56) **metro cubo (mc)** è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua (1 mc equivale a 1.000 litri);
57) **misuratore/contatore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale che serve per la misura dei volumi consegnati;
58) **morosità** è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'Utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;
59) **MyAcea Acqua**: è il portale che permette di gestire la propria utenza idrica attraverso un'area riservata -, disponibile anche in versione app per smartphone;
60) **obiettivo di mantenimento o di miglioramento** è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca;

61) **operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
62) **perdite occulte** sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;
63) **posta elettronica o e-mail** l'e-mail ovvero la electronic mail è un servizio Internet grazie al quale ogni utente abilitato può inviare e ricevere dei messaggi utilizzando un computer o altro dispositivo elettronico (es. palmare, smartphone, tablet, ecc.) connesso in rete attraverso un proprio account di posta registrato presso un provider del servizio;
64) **posta elettronica certificata (PEC)** è il sistema che consente di inviare e-mail con valore legale equiparato ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla normativa (DPR 11 febbraio 2005 n.68 e successive modifiche ed integrazioni e CAD);
65) **portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo, generalmente espressa in metri cubi orari (mc/h) o in litri al secondo (l/s);
66) **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
67) **Procedura ADR o Procedura**: procedura di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori come definita e regolata dalla Direttiva 2013/11/UE nonché dal Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 attuativo della direttiva 2013/11/UE e successive modifiche ed integrazioni;
68) **punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi. Il Punto di consegna dell'acquedotto è solitamente individuato nel misuratore posto dal Gestore o dal limite di proprietà pubblica e quella privata nel caso di misuratori posti all'interno di aree private;
69) **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale. Il punto di consegna della fognatura è solitamente individuato nel pozzetto di consegna/ispezione o, in sua assenza, dall'intersezione della tubazione tra la proprietà pubblica e quella privata;
70) **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
71) **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 utenza, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

72) **Regolamento d'utenza o Regolamento** è documento che disciplina le modalità di erogazione dei servizi di distribuzione dell'acqua, fognatura e depurazione;
73) **reg. EU 2016/679** Il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati in sigla RGPD (o GDPR General Data Protection Regulation), ufficialmente regolamento (UE) n. 2016/679, è un regolamento dell'Unione europea in materia di trattamento dei dati personali e di privacy, adottato il 27 aprile 2016, pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il 4 maggio 2016 ed entrato in vigore il 24 maggio dello stesso anno ed operativo a partire dal 25 maggio 2018.
74) **REMSI** è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/Idr e successive modifiche ed integrazioni ("Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato");
75) **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
76) **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;
77) **richiesta scritta di rettifica di fatturazione** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
78) **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ossia di ciascuno dei servizi che lo compongono, emanato dall'ARERA con la delibera 655/2015/R/Idr e successive modifiche ed integrazioni;
79) **RQTI** è il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ossia di ciascuno dei servizi che lo compongono, emanato dall'ARERA con la delibera 917/2017 e successive modifiche ed integrazioni;
80) **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;
81) **Servizio Idrico Integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue
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 della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
82) **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;
83) **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:

1. 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;

84) **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
85) **sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi;
86) **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
87) **Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente** è lo sportello istituito da ARERA che fornisce informazioni ed assistenza ai clienti/utenti finali, alle Associazioni e i delegati che li rappresentano sulla regolazione nei settori dell'energia elettrica, del gas e del sistema idrico;
88) **Stadio di valutazione o Stadio** è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell'obiettivo di mantenimento miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione;
89) **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
90) **telelettura** è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Ai fini del presente provvedimento si distingue tra:
    a. telelettura di prossimità (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semi-smart);
    b. telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering);"
91) **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;
92) **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);

93) **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR e successive modifiche ed integrazioni, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
94) **TIMSII** è il testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale emanato da ARERA con la Delibera 218/2016/R/Idr e successive modifiche ed integrazioni;
95) **TIBSI** è il testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati emanato da ARERA con la Delibera 897/2017/R/idr e successive modifiche ed integrazioni;
96) **utente diretto** è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;
97) **utente finale** è la persona fisica o giuridica che ha 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;
98) **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;
99) **utente finale non disalimentabile** è l'utente finale di cui all'articolo 2 del REMSI, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura (utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI e utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSI e successive modifiche ed integrazioni);
100) **utente non a ruolo** è il fruitore del S.I.I. nell'ATO5 Lazio Meridionale per il quale è stato accertato l'utilizzo irregolare della fornitura idrica, in violazione delle norme di legge, nonché delle disposizioni regolamentari di settore**.**
101) **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;
102) **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
103) **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

4 L'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE N. 5 LAZIO MERIDIONALE - FROSINONE E L'AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE

L'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 LAZIO MERIDIONALE - FROSINONE è stato definito dalla Regione Lazio, in attuazione della Legge 5 gennaio 1994 n. 36, con propria legge n. 6 del 22 gennaio 1996 e poi modificato dalla Legge regionale n. 31 del 4 novembre 1999.

Esso comprende i territori dei comuni di: Acquafondata, Acuto, Alatri, Alvito, Anagni, Aquino, Arce, Arnara, Arpino, Atina, Ausonia, Belmonte Castello, Boville Ernica, Broccostella, Campoli Appennino, Casalattico, Casalvieri, Cassino, Castelliri, Castelnuovo Parano, Castro Dei Volsci, Castrocielo, Ceccano, Ceprano, Cervaro, Colfelice, Colle San Magno, Collepardo, Coreno Ausonio, Esperia,

Falvaterra, Ferentino, Fiuggi, Fontana Liri, Fontechiari, Frosinone, Fumone, Gallinaro, Guarcino, Isola Del Liri, Monte San Giovanni Campano, Morolo, Paliano, Pastena, Patrica, Pescosolido, Picinisco, Pico, Piedimonte San Germano, Piglio, Pignataro Interamna, Pofi, Pontecorvo, Posta Fibreno, Ripi, Rocca D'arce, Roccasecca, San Biagio Saracinisco, San Donato Val Comino, San Giorgio A Liri, San Giovanni Incarico, San Vittore Del Lazio, San Ambrogio del Garigliano, Sant'Andrea Del Garigliano, Sant'Apollinare, Sant'Elia Fiumerapido, Santopadre, Serrone, Settefrati, Sgurgola, Sora, Strangolagalli, Supino, Terelle, Torre Cajetani, Torrice, Trivigliano, Vallemaio, Vallerotonda, Veroli, Vicalvi, Vico Nel Lazio, Villa Latina, Villa Santa Lucia, Viticuso, in Provincia di Frosinone.

Il comune di Campodimele in Provincia di Latina:

Il 18 luglio 2002 il Presidente della Provincia di Frosinone ha approvato gli atti di gara e aggiudicato in via definitiva la concessione del Servizio Idrico Integrato (nel seguito S.I.I.) nell'ATO n. 5 ad Acea S.p.A., capogruppo e mandataria in Associazione Temporanea con altre Imprese.

Successivamente è stata costituita, per la gestione del S.I.I., la Società Acea Ato 5 S.p.A. (d'ora in avanti "il Gestore"), operativa dal 01/09/2003, la cui sede legale è a Frosinone, in viale Roma, snc.

L'affidamento è regolato da una Convenzione di gestione (d'ora in avanti anche Convenzione), cui la presente Carta dei servizi (d'ora in avanti anche Carta) è allegata e della quale costituisce parte integrante.

Tale Convenzione è stata integrata per renderla conforme alla Convenzione Tipo di cui alla Delibera ARERA del 23 dicembre 2015 n. 656/2015/R/idr ed è stata approvata il 13 dicembre 2016, aggiornata il 11 febbraio 2022 e registrata il 23 febbraio 2022.

Il processo di acquisizione delle gestioni del servizio idrico integrato è in corso di completamento (rimane da acquisire il Comune di Paliano). Da ottobre 2009 il SII del Comune di San Biagio Saracinisco è tornato ad essere gestito direttamente ed in economia dallo stesso Comune per effetto della deliberazione della Conferenza dei Sindaci n. 1/2009 che approvava la gestione in economia del SII per il Comune montano ai sensi dell'art 148 comma 5 del d. lgs. 152/2006.

5 IL GESTORE E I SUOI SERVIZI

ACEA ATO 5 S.p.A. è il Gestore che opera nei Comuni dell'ATO 5 Lazio Meridionale – Frosinone che hanno trasferito il servizio ai sensi della Convenzione di Gestione.

Il Gestore svolge il Servizio Idrico Integrato dal processo di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione di acqua ad uso civile, fino alla raccolta, al collettamento, depurazione e restituzione all'ambiente delle acque reflue, gestendo un complesso insieme di reti ed impianti (reti acquedotto, fognature, impianti di potabilizzazione e depurazione delle acque, ecc). Comprende inoltre la gestione dei servizi di misurazione dei consumi. Il SII, non comprende:

- la gestione delle reti di acquedotto e/o fognatura private o comunque non consegnate al Comune di competenza per la gestione
- gli allacciamenti collegati a reti acquedottistiche e/o fognarie private
- la gestione delle canalizzazioni delle acque bianche delle fognature separate

- la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali di qualsiasi tipologia di fognatura

VOCE	RIFERIMENTI - CONTATTI
Gestore	Acea ATO 5 S.p.A.
Indirizzo (sede legale)	Viale Roma snc – 03100 Frosinone
email / pec	commerciale.ato5@pec.aceaspa.it segreteria.aceaato5@pec.aceaspa.it commerciale@aceaato5.it reclami.ato5@pec.aceaspa.it
VOCE	**RIFERIMENTI - CONTATTI**
Sito Web	http://www.gruppo.acea.it/al-servizio-delle-persone/acqua/acea-ato-5 www.aceaato5.a-acqua.it/
Numero Verde (gratuito da rete fissa e mobile)	800 639 251
Numero Verde – pronto intervento (gratuito da rete fissa e mobile)	800 191 332

5.1 La rete idrica e l'acqua potabile

Il Gestore eroga l'acqua, per usi civili ed altri usi, di cui assicura la conformità ai requisiti delle norme vigenti, fino al punto di consegna dell'Utente finale.

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per l'Utente. La verifica del livello di qualità è assicurata dai costanti controlli eseguiti in laboratorio dal Gestore.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito internet del Gestore nella apposita sezione ed aggiornate con cadenza semestrale ai sensi di quanto disciplinato dalla ARERA.

5.2 La rete fognaria e la depurazione

Il servizio di fognatura e depurazione comprende:

2. la gestione delle fognature miste;
3. la gestione delle canalizzazioni delle acque nere delle fognature separate;

4. il servizio di fognatura e depurazione delle acque reflue urbane e delle acque assimilabili alle domestiche, esclusi i dispositivi anti-rigurgito.

Il SII, per quanto riguarda il servizio di fognatura, non comprende:

- la gestione delle canalizzazioni delle acque bianche delle fognature separate;
- la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali di qualsiasi tipologia di fognatura.

6 PRINCIPI

Il Gestore nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi.

6.1 Diritto all'acqua

L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale; la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

6.2 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Sono garantiti uguali diritti per tutti gli Utenti finali e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli Utenti finali, a parità di condizioni sociali, oltre che impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Il Gestore presta particolare attenzione alle persone con disabilità, alle persone anziane ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

6.3 Continuità del servizio

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore del Servizio Idrico Integrato si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, quali, ad esempio, la fornitura di acqua potabile alle fontanelle pubbliche.

Il Gestore, inoltre, informerà gli utenti e l'Ente di Governo d'Ambito prima di eseguire attività manutentive che possono comportare interruzioni o sospensioni del servizio.

6.4 Partecipazione

Il Gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente finale circa la qualità del servizio erogato mediante indagini volte a verificare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Il Gestore ha il dovere di fornire all'Utente finale tutte le informazioni che lo riguardano.

L'Utente finale ha diritto di richiedere e ottenere, singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Al fine di agevolare la partecipazione degli Utenti, il Gestore dà concreta attuazione al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) garantendo all'Utente finale l'uso di strumenti telematici e

mettendo a disposizione dello stesso canali digitali, accessibili con le più diffuse tecnologie a disposizione di ciascun cittadino, quali, a titolo esemplificativo, il sito internet ed una chat on line per un più agevole accesso alle informazioni ed ai servizi (attivazione domiciliazione, pagamento con carta di credito, invio autolettura, consultazione fatture in pdf, aggiornamento dati anagrafici, bolletta web).

6.5 Cortesia

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai propri dipendenti opportune istruzioni al riguardo.

6.6 Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

In particolare, il Gestore, assicura la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizza ed agisce a tale fine utilizzando, con le modalità più appropriate e nel modo più adeguato al soddisfacimento degli interessi degli utenti finali, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, secondo quanto stabilito dal codice dell'amministrazione digitale.

6.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore si impegna ad agire con cortesia e rispetto nei confronti dei clienti, ponendo massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio, sia verbale che scritto, facilitando l'accesso ai servizi e alle informazioni anche ai cittadini stranieri.

6.8 Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica e della gestione del SII

L'acqua è una risorsa essenziale per sostenere la vita, lo sviluppo e l'ambiente ma, tuttavia, essa è vulnerabile ed esauribile; pertanto, è necessario che il Gestore persegua una opportuna politica di sostenibilità che consiste nel garantire, alle generazioni presenti e future, l'accesso universale alla risorsa idrica e ai servizi igienico-sanitari.

Nella fase di gestione delle reti fognarie e depurazione, il Gestore favorisce il riuso e la restituzione all'ambiente delle acque depurate secondo gli standard previsti dalla normativa vigente preservando gli ecosistemi dall'inquinamento mediante la rimozione degli inquinanti introdotti nella risorsa idrica durante l'utilizzo da parte dell'uomo.

Inoltre, il Gestore garantisce la qualità, la sicurezza e la resilienza delle infrastrutture realizzando impianti tecnologicamente avanzati che generano il minimo impatto ambientale e la massima efficienza nei processi, assicurando elevati standard di qualità della risorsa idrica erogata e reimmessa nell'ambiente.

6.9 Corretto e razionale uso dell'acqua

L'acqua potabile derivata dalla rete idrica è somministrata prioritariamente per il consumo umano.

Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti nei limiti in cui le risorse idriche siano sufficienti e a condizione che non ne pregiudichino la qualità.

Oltre il consumo umano sono da considerare fondamentali l'uso commerciale e artigianale e gli usi pubblici.

L'acqua può essere somministrata, se disponibile dopo aver soddisfatto i suddetti bisogni, per:

- gli usi zootecnici ed agricoli;
- gli usi produttivi industriali (compresi gli usi temporanei di cantiere);
- altri usi.

La somministrazione di acqua per gli usi di cui al periodo precedente viene concessa nei limiti della disponibilità e potenzialità degli impianti; le forniture di questo tipo possono essere sospese o revocate nel momento in cui non ci sia disponibilità di risorsa tale da poter garantire gli usi prioritari legati al consumo umano.

In ottemperanza a tali precetti il Gestore si riserva di regolare l'erogazione della fornitura sia in fase di preventivazione sia durante l'esercizio del servizio, in termini di pressione e portata in funzione della disponibilità della risorsa idrica locale, dello stato degli impianti di captazione, adduzione e distribuzione.

6.10 Trasparenza e legalità

Tutte le attività del Gestore sono costantemente improntate all'esigenza di garantire trasparenza, responsabilità e partecipazione per i cittadini e le amministrazioni locali.

Il Gestore adotta un modello di organizzazione e gestione ex D.lgs. 231/01 e successive modifiche ed integrazioni garantendo l'accesso alle informazioni richieste dalla normativa per le aziende pubbliche e rendendole disponibili sul proprio sito internet nella sezione "Governance".

7 STANDARD DI QUALITÀ

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato prevede la definizione degli aspetti rilevanti (accessibilità al servizio, continuità del servizio, avvio/cessazione e gestione del rapporto contrattuale, fatturazione e pagamento, morosità, informazione e tutela) per la percezione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, nonché degli indicatori di qualità ovvero le variabili quantitative in grado di rappresentare, per ciascun aspetto rilevante, i livelli prestazionali del servizio erogato che devono essere fissati e garantiti dal Gestore.

Nella Carta dei Servizi è fissato lo standard, ossia l'impegno assunto dal Gestore in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal Gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'Utente sul livello di qualità del servizio garantito.

In particolare, alle prestazioni erogate e quindi agli indicatori individuati sono associati standard di qualità che il Gestore deve rispettare:

- standard di qualità specifici riferiti alla singola prestazione/indicatore di qualità espressi da una soglia minima e/o massima e sono verificabili dall'Utente finale;
- standard di qualità generali del servizio espressi da un valore medio o da una percentuale riferiti al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

I tempi sono espressi in giorni lavorativi ad esclusione degli indicatori di qualità specifici relativi al "tempo di emissione dei documenti di fatturazione" espressi in giorni solari e dell'indicatore di qualità "tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità" espresso in giorni feriali.

Il computo dei tempi di esecuzione è al netto dei tempi necessari per l'ottenimento di pareri e atti da parte di terzi. Altri motivi di esclusioni dal computo dei termini sono dovuti al mancato rispetto dei tempi per cause di forza maggiore, assenza permessi, mancata esecuzione lavori di competenza Utente finale, norme, regolamenti e leggi che incidono sui tempi di lavorazione.

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 a seconda del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Eventuali modifiche normative agli obblighi e standard del Gestore previsti all'interno della presente Carta dei Servizi, s'intendono recepite all'interno della stessa.

Le predette modifiche sono comunicate agli Utenti finali con le modalità previste all'articolo 2.

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di monitorare costantemente tutti i principali aspetti del servizio offerto. Sulla base delle evidenze ottenute dalle rilevazioni effettuate, il Gestore è in grado di pianificare eventuali azioni correttive da implementare nei diversi ambiti di riferimento, al fine di perseguire il miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

7.1 Utenze preesistenti interessate da limitazioni infrastrutturali

Per i punti di fornitura già esistenti o precedentemente contrattualizzati, in caso di attivazione su allacciamento preesistente, riattivazione, il Gestore verifica preventivamente la capacità della rete e dell'allacciamento di assicurare i livelli di servizio previsti dalla presente Carta.

Qualora le condizioni infrastrutturali esistenti non consentano di assicurare integralmente i livelli quantitativi del servizio previsti dalla presente Carta, ma permettano comunque l'erogazione del

servizio in condizioni compatibili con la sicurezza, la qualità dell'acqua destinata al consumo umano, l'integrità delle infrastrutture e la regolare erogazione alle altre utenze, il Gestore può procedere all'attivazione o alla riattivazione della fornitura previa espressa accettazione da parte dell'Utente delle condizioni di servizio effettivamente disponibili.

L'applicazione delle presenti condizioni particolari è subordinata alla disponibilità dell'Utente a consentire l'installazione del misuratore e del punto di consegna in posizione accessibile al Gestore, conforme alla normativa vigente, al Regolamento di Utenza e agli standard tecnici adottati dal Gestore. Qualora il punto di consegna esistente non risulti accessibile o conforme, l'attivazione, la riattivazione e il subentro sono subordinati all'adeguamento dell'allacciamento e alla realizzazione delle opere necessarie per la rilocalizzazione del misuratore o gruppo di misura in posizione idonea all'esercizio, alla lettura, alla manutenzione e al controllo da parte del Gestore.

Le condizioni particolari di fornitura possono comportare:

- interruzioni o discontinuità nell'erogazione del servizio;
- livelli di pressione inferiori a quelli ordinariamente previsti dalla presente Carta;
- livelli di portata inferiori a quelli ordinariamente previsti dalla presente Carta.

Prima dell'attivazione o della riattivazione, il Gestore comunica all'Utente già in fase di preventivazione, in modo chiaro e comprensibile, la natura della limitazione riscontrata e, per quanto tecnicamente determinabile, i livelli di pressione e portata disponibili, nonché la possibile frequenza o ricorrenza delle interruzioni del servizio.

Le condizioni particolari sono riportate in apposita scheda tecnica allegata al contratto di fornitura e specificamente sottoscritta dall'Utente per presa visione e accettazione.

Con la sottoscrizione della scheda tecnica, l'Utente dichiara di essere stato preventivamente informato e di accettare che, fino all'esecuzione degli eventuali interventi di adeguamento infrastrutturale della rete, la fornitura possa essere caratterizzata da interruzioni o discontinuità del servizio, pressioni inferiori agli standard ordinariamente previsti dalla presente Carta e portate inferiori a quelle normalmente garantite.

L'accettazione delle già menzionate condizioni costituisce presupposto per l'attivazione o la riattivazione della fornitura e riguarda esclusivamente le caratteristiche tecnico-idrauliche della rete e dell'allacciamento esistenti.

Resta fermo l'impegno del Gestore a individuare gli interventi necessari al superamento delle limitazioni riscontrate e a proporne l'inserimento nella pianificazione degli investimenti, secondo criteri di priorità, urgenza e sostenibilità tecnico-economica. La realizzazione di tali interventi resta subordinata all'approvazione dei programmi di intervento, alla disponibilità delle risorse finanziarie e alle determinazioni degli organismi competenti, ovvero a carico del richiedente qualora ne faccia espressa richiesta.

Le condizioni particolari cessano di trovare applicazione a seguito del completamento degli interventi infrastrutturali che consentano il ripristino dei livelli ordinari di servizio.

Qualora non sia possibile assicurare condizioni compatibili con gli obblighi inderogabili di legge e regolazione, con la sicurezza, con la qualità dell'acqua o con la tutela delle altre utenze, il Gestore non procede all'attivazione o alla riattivazione e ne comunica le motivazioni tecniche al richiedente.

8 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E DIGITALIZZAZIONE- CANALI DI CONTATTO

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le seguenti modalità di accesso alle informazioni attraverso i seguenti servizi:

- sito internet e;
- Portale area clienti My Acea Acqua;
- sportello provinciale;
- punti di contatto;
- Contact Center;
- Servizio chat
- corrispondenza;
- facilitazioni per utenze particolari.

Il Gestore, nel rispetto della conformità al CAD, garantisce all'Utente la possibilità di acquisire informazioni e di svolgere operazioni inerenti la sua utenza idrica attraverso i canali previsti dalla Deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR e ss.mm.ii. e dal DPCM 29 aprile 1999, recante "Schema generale di riferimento per la predisposizione delLa Carta dei Servizi".

A partire dalla sua prima formulazione, il CAD ha inteso promuovere e regolamentare l'uso delle tecnologie informatiche come strumento privilegiato nei rapporti tra gestori dei servizi pubblici e i cittadini.

Il Gestore è costantemente impegnato a rendere disponibili all'Utente canali digitali con il ricorso ai servizi on line e mobile oriented che si intendono preferenziali al fine di dare concreta attuazione alle disposizioni del CAD.

Il Gestore, al fine di adempiere alle disposizioni del CAD, consapevole delle sfide del mondo digitale, del ruolo che la tecnologia assume quale fattore abilitante dell'innovazione e della possibilità di creare valore per gli Utenti finali, mediante l'esperienza digitale degli Utenti finali, guida i processi di gestione orientati, pertanto, alla costante implementazione di strumenti digitali, ivi incluse le applicazioni di Intelligenza Artificiale che possono supportare tutti i canali di contatto e migliorare l'accessibilità e l'efficienza dei servizi offerti.

Focus sul digitale

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i., è il provvedimento che, raccogliendo in modo organico norme pre-esistenti in materia, fissa principi, regole e istituti volti a garantire **la digitalizzazione e la dematerializzazione** delle attività amministrative, **mediante l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione**, puntando alla semplificazione della struttura burocratica del Paese in modo da renderla più efficiente, rapida, economica ed adeguata al soddisfacimento degli interessi degli utenti.

L'ambito soggettivo di applicazione del CAD viene individuato all'art. 2 della norma, secondo cui essa si applica, tra l'altro, anche ai **gestori dei servizi pubblici**.

Il Gestore adempie alle disposizioni del CAD mettendo a disposizione canali digitali volti a costruire con gli Utenti un rapporto commerciale caratterizzato da:

a) Semplificazione (linearità dei processi) e tempestività delle operazioni
b) Trasparenza
c) Multicanalità
d) Tracciabilità e rintracciabilità dei dati
e) Innovazione e miglioramento continuo delle procedure
f) Sicurezza dei dati e Privacy

L'osservanza della norma si coniuga alla visione nativa del Gestore di creare valore per gli Utenti attraverso la tecnologia, quale fattore abilitante dell'innovazione dei processi.

A tal proposito, in ottica *change management*, il Gestore effettua la riorganizzazione dei processi commerciali verso la propria utenza al fine di perseguire gli obiettivi di razionalizzazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi, delle attività gestionali, dell'archiviazione dei documenti, della predisposizione della modulistica, delle modalità di accesso e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini e delle imprese.

I canali digitali messi a disposizione del Gestore sono numerosi:

alcuni già previsti dalla RQSII come prestazioni di base ed costantemente sottoposti ad azioni di efficientamento per migliorare il servizio all'Utenza; altri sono canali introdotti di iniziativa propria:

- area clienti MyAcea Acqua su web e app
- sportello digitale
- servizio chat

8.1 Sito internet e sportello digitale

Ai sensi dell'art. 54 dell'RQSII, il Gestore mette a disposizione dell'Utente finale il sito internethttp://www.gruppo.acea.it/al-servizio-delle-persone/acqua/acea-ato-5 www.aceaato5.a-acqua.it attraverso il quale pubblica: La Carta dei Servizi ed il Regolamento d'utenza del servizio idrico integrato, le modalità di accesso all'area clienti MyAcea Acqua, le modalità di accesso al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, le modalità di prenotazione dello sportello digitale, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Il Gestore pubblica, inoltre, sul proprio sito internet 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 della morosità nel SII.

Gli Utenti, accedendo al sito internet del Gestore - possono ottenere le informazioni relative a:

- livelli qualità garantiti dal Gestore nel rispetto della normativa vigente e livelli qualità raggiunti l'anno precedente;
- composizione analitica dell'acqua distribuita;
- condizioni contrattuali di fornitura in vigore;
- procedure di reclamo;
- bonus idrico
- Informazioni sui principali disservizi in corso;
- Informazioni sulle zone eventualmente sottoposte a turnazione idrica.

Il Gestore, oltre alle informazioni di cui al presente paragrafo, 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 della Procedura ADR disciplinata con Protocollo d'intesa sottoscritto in data 17 novembre 2016 tra le società del Gruppo Acea e le Associazioni dei Consumatori.

8.2 Portale area clienti MYACEA ACQUA

MyAcea Acqua è il portale - disponibile 24 ore su 24 per i clienti di Acea Ato5 che permette di tenere sotto controllo e gestire al meglio la propria utenza idrica (https://my.acea.it/acqua/login).

Attraverso l'area clienti MyAcea Acqua, accessibile gratuitamente previa registrazione, sono disponibili, tra gli altri, i seguenti servizi:

- presentazione istanza di rettifica di fatturazione;
- presentazione istanza di reclamo;
- richiesta rateizzazione dei pagamenti;
- richiesta di preventivazione di nuovo allaccio idrico e di scissione utenza;
- nuova attivazione per le utenze private, voltura per le utenze diverse da antincendio, subentro nella fornitura, disdetta;

In aggiunta a quanto previsto dalla RQSII, l'Area My ACEA consente di effettuare ulteriori servizi quali:

- inserimento autolettura del contatore;
- visualizzazione dello stato di pagamento delle bollette;
- pagamento delle bollette;
- gestione del servizio di bolletta web;
- attivazione della domiciliazione bancaria o postale;
- accesso al cassetto digitale;
- variazioni contrattuali;
- variazioni anagrafiche;
- segnalazione guasti.

8.3 Cassetto Digitale

È un luogo virtuale disponibile sul portale MyAcea Acqua dove è possibile consultare tutta la documentazione relativa al rapporto contrattuale con il Gestore.

Solo a seguito di accettazione esplicita dell'Utente finale, il Cassetto Digitale sarà il luogo in cui il Gestore farà recapitare, in via esclusiva, tutte le comunicazioni relative al rapporto contrattuale (ad esempio, tra le altre, lettere di messa in mora, lettere di sollecito) con l'Utente finale, in deroga alle modalità di comunicazione riportate nel contratto di fornitura.

8.4 Sportelli e punti di contatto

Il Gestore eroga il servizio di sportello attraverso:

- lo sportello provinciale di Frosinone da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00
- sportello di Cassino dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00
- lo sportello digitale, che svolge in versione digitale le stesse funzioni del tradizionale sportello fisico. Per evitare code allo sportello fisico, l'utente può prenotare in qualsiasi momento un appuntamento al numero verde commerciale **800 639 251**. Qualora venissero attivati altri canali per la presa appuntamento, il Gestore ne darà comunicazione all'Utenza.

Presso gli sportelli è possibile:

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

Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta dei Servizi

L'accesso ai servizi avviene su prenotazione, secondo fasce orarie pubblicate sul sito del Gestore.

In conformità a quanto previsto dall'articolo 52, comma 7, dell'RQSII, presso lo sportello provinciale è comunque garantito l'accesso libero per l'intero orario di apertura. Resta ferma la possibilità di organizzare il servizio anche tramite appuntamenti dedicati, al fine di assicurare una maggiore tutela dell'utente finale, chiamando il numero verde commerciale **800 639 251**.

I Punti di Contatto, sede di Frosinone e Cassino, sono uffici aperti al pubblico dislocati sul territorio dell'ATO 5 dove il Gestore esplica l'avvio delle medesime operazioni di natura commerciale previste, ai sensi dell'art. 52 dell'RQSII, allo sportello provinciale. Le operazioni commerciali potranno essere completate dagli addetti negli uffici centrali del Gestore.

Per accedere ai punti di contatto si può richiedere un appuntamento chiamando il numero verde commerciale 800 639 251. Il Gestore, in coerenza con quanto sopra premesso, in un'ottica di potenziamento di offerta digitale ed al fine di garantire un servizio ancor più capillare su tutto il territorio servito, mette a disposizione dei propri utenti, per richiedere qualsiasi tipologia di pratica, il servizio di video chiamata (sportello digitale), fruibile semplicemente utilizzando i più diffusi applicativi WEB. Gli appuntamenti possono essere fissati accedendo all'apposita funzione disponibile sul sito http://www.gruppo.acea.it/al-servizio-delle-persone/acqua/acea-ato-5 www.aceaato5.a-acqua.it o altro canale messo a disposizione dal Gestore.

Il Gestore renderà noto alla propria utenza l'ubicazione e gli orari di apertura dei Punti di contatto tramite il sito internet http://www.gruppo.acea.it/al-servizio-delle-persone/acqua/acea-ato-5 www.aceaato5.a-acqua.it ed altre forme di consultazione.

La rete costituita dallo Sportello provinciale e dai Punti di contatto risponde agli standard di copertura dei contatti diretti con il pubblico previsti dalla normativa regolatoria vigente.

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale.

Standard generali di qualità di attesa allo sportello provinciale ed ai punti di contatto

Indicatore	Standard generale
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle singole prestazioni in cui è rispettato il tempo massimo di sessanta (60) minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	In media sul totale delle prestazioni il tempo è ≤ 20 minuti

8.5 Contact Center (Call center) e Servizi telefonici

Gli Utenti possono chiamare i seguenti numeri telefonici:

- Servizi commerciali **800 639 251**;
- Segnalazione guasti e di pronto intervento **800 191 332**.

Questi servizi telefonici sono gratuiti da rete fissa e da rete mobile prevedono la registrazione vocale di tutte le conversazioni avvenute.

Il servizio telefonico commerciale garantisce il seguente orario di apertura, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00 e il sabato dalle ore 08:00 alle ore13:00 (eccetto festivi).

Il servizio telefonico segnalazione guasti e di pronto intervento per segnalare disservizi, irregolarità o interruzione della fornitura è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Tramite call center dedicato ai servizi commerciali è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione dei consumi;
- svolgere direttamente o avviare tutte le pratiche commerciali previste allo sportello provinciale ed ai punti di contatto.

Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta del Servizio Idrico Integrato.

Il Gestore garantisce gli standard generali qui sotto riportati.

Standard generali di qualità dei call center

Indicatore	Standard generale
Accessibilità al servizio telefonico (**AS**)	AS ≥ 90% è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (**TMA**)	TMA ≤ 240 secondi è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (**LS**)	LS ≥ 80% è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

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

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

L'indicatore "tempo medio 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:

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

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

A partire dal 1° gennaio 2027 le nuove disposizioni prevedono che l'utilizzo di operatori virtuali sia accompagnato da adeguate misure di trasparenza nei confronti dell'utenza, garantendo l'avviso preventivo circa l'interazione con un sistema di IA, la possibilità di richiedere in qualsiasi momento il contatto con un operatore umano e il trasferimento automatico della chiamata qualora l'operatore virtuale non sia in grado di gestire efficacemente la richiesta dell'utente.

8.6 Corrispondenza

Il Gestore mette a disposizione degli Utenti finali i seguenti canali di contatto:

- commerciale.ato5@pec.aceaspa.it per le richieste di operazioni commerciali
- reclami.ato5@pec.aceaspa.it per l'inoltro di istanze di reclamo;
- posta Ordinaria al seguente indirizzo: Acea Ato5 – Viale Roma snc -030100 Frosinone
- Servizi digitali accessibili attraverso il sito web del gestore

Per le modalità di gestione e i tempi di risposta da parte del Gestore in merito a quanto sopra, si rimanda a quanto contenuto nei relativi capitoli e paragrafi della presente Carta dei Servizi.

8.7 Facilitazioni per utenze particolari

Il Gestore offre un accesso alle proprie infrastrutture idoneo alle persone con disabilità motoria, prevedendo l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.

9 AGEVOLAZIONI PER UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO

Gli utenti finali ed indiretti in condizioni di disagio economico possono accedere al bonus sociale idrico riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, previa presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere attestazione ISEE.

Ai sensi della Deliberazione ARERA 63/2021/R/idr, emanata in recepimento articolo 57-bis del decreto-legge 124/19, è istituito il regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico.

Uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve risultare titolare di una fornitura elettrica/gas/idrica per usi domestici attiva (o sospesa per morosità) o usufruire di una fornitura centralizzata gas/idrica attiva e per usi domestici.

Dal 1° ottobre 2021 è necessario presentare annualmente all'INPS la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) necessaria per ottenere la certificazione dell'ISEE.

Per chiarezza e trasparenza, l'Utente finale ha modo di verificare in bolletta l'applicazione del bonus da parte del Gestore.

Tutte le informazioni relative al bonus idrico sono riportate nella sezione dedicata sul sito internet del Gestore, in accordo con le disposizioni regolatorie vigenti.

10 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il Gestore si pone come obiettivo l'erogazione di un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso.

In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

La delibera 917/2017/R/idr (RQTI) ha introdotto tre standard specifici (S1, S2 e S3) relativi alla qualità tecnica del servizio idrico ed in particolare relativi alla continuità del servizio acquedotto, che vengono riportati nel paragrafo 3.1. dell'allegato A alla deliberazione Arera 917/2017/R/idr.

Inoltre, la suddetta delibera ha introdotto una serie di standard generali, tra cui Il macro-indicatore M2 relativo alle interruzioni del servizio, afferente alla continuità del servizio di acquedotto, è definito come somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, verificatesi in ciascun anno, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal Gestore.

Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione dovuta a causa di forza maggiore o all'esecuzione di lavori necessari a garantire il servizio idrico integrato. Pertanto, le Utenze che per la loro natura richiedano un'assoluta continuità di servizio, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva da realizzarsi secondo le prescrizioni previste dal Gestore.

10.1 Pronto intervento

Il Gestore dispone di un numero verde indicato al capitolo 5, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici; tali recapiti sono altresì riportati in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno".

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore è in grado di:

a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

10.2 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

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

Standard generale di qualità del servizio telefonico di pronto intervento

Indicatore	Standard generale
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (**CPI**)	Nel 90% dei casi CPI ≤ 120 secondi

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore sopra descritto si considerano le chiamate degli utenti finali che:

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

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

10.3 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o dal momento della segnalazione attraverso i canali digitali messi a disposizione dal Gestore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato.

Il Gestore garantisce il servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24 accessibile tramite il numero verde dedicato e i canali digitali

Numero verde segnalazione guasti e di pronto intervento 800 191 332

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard specifico, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

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

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

c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria di competenza ACEA ATO5 S.p.A.;

d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti (su asset del Gestore).

e) Situazioni di pericolo imminenti riconducibili all'infrastruttura idraulica di competenza (voragini causate da guasto, chiusini divelti...)

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

Il Gestore garantisce lo standard generale sotto riportato.

Standard generale di qualità del servizio di pronto intervento per situazioni di pericolo

Indicatore	Standard generale
tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento per situazioni di pericolo	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo massimo di settanta (70) minuti

Per tutte le altre chiamate di pronto intervento senza situazioni di pericolo e/o relative a riparazioni di guasti ordinari, il Gestore garantisce lo standard generale sotto riportato.

Standard generale di qualità del servizio di intervento senza situazioni di pericolo e/o relativo ad una segnalazione di guasto o danno

Indicatore	Standard generale
tempo di arrivo sul luogo di chiamata per intervento senza situazioni di pericolo e/o relativo ad una segnalazione di guasto o danno	Nel 75% dei casi è rispettato il tempo massimo di quarantotto (48) ore

Nel caso di chiamata pervenuta in un giorno non lavorativo il tempo decorre dalle ore 8:00 del primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione. seguito del primo intervento, il Gestore procede alla riparazione definitiva del guasto nel più breve tempo possibile e comunque secondo criteri di priorità correlati al rischio per la sicurezza, al numero di utenze coinvolte, all'entità della perdita e alla complessità tecnica dell'intervento nel rispetto dei parametri previsti dall'ARERA."

10.4 Interventi programmati

Ai sensi dell'art. 3.2 dell'RQTII e successive modifiche ed integrazioni, la durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) è calcolata come 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.

Ai sensi dell'art. 3.3 dell'RQTII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è calcolata come il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun Utente finale interessato. Sono da considerarsi tutte le casistiche in cui si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua.

Ai sensi dell'art. 3.4 dell'RQTII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) 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.

In relazione a tale indicatore, si ha un ritardo semplice se 24≤S3<48 ore, un ritardo doppio se 16≤S3<24 ore, un ritardo triplo se S3<16 ore.

Il Gestore per interventi programmati, per i quali siano necessarie interruzioni del servizio che interessino più Utenti, provvede al ripristino entro le 24 ore.

Per tali lavori viene assicurato un preavviso di almeno 48 ore dall'interruzione, mediante uno o più dei seguenti mezzi: affissione di avvisi, comunicati a mezzo stampa, altri strumenti di comunicazione, anche digitali.

Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiori alle 48 ore il Gestore attiva un servizio sostitutivo di emergenza.

In caso di mancato rispetto dei seguenti standard specifici ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Nel caso di utenze condominiali, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Standard specifico di qualità tecnica riferito alle interruzioni programmate

Codice	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

Nel caso siano necessarie interruzioni di durata maggiore, il Gestore ne dà tempestiva comunicazione alle Autorità sanitarie e comunali locali.

In caso di mancato rispetto degli standard, il Gestore deve riconoscere agli utenti interessati un indennizzo automatico di 30 euro, incrementabile in funzione dell'entità del ritardo. Per le utenze condominiali l'indennizzo è riconosciuto a ciascun utente indiretto. L'Autorità può inoltre valutare la temporanea sospensione degli indennizzi qualora il relativo onere risulti tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, previa presentazione di un'istanza motivata corredata dalla documentazione dell'EGA competente e da un piano di interventi volto a risolvere le criticità riscontrate (art 5 allegato A RQTII).

10.5 Disponibilità idrica alle fonti

In caso di scarsità della risorsa idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, proponendo alle Autorità competenti le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.
Tali misure minime possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse idriche destinate ad altri usi e/o di proprietà di terzi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione idrica alle utenze

Il Gestore, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza e gli Enti interessati e mettere in atto tutte le misure necessarie per il ripristino della normalità.
La disciplina attuale per la qualità delle acque potabili è regolamentata in Italia dal D.Lgs. 18/2023 e dal successivo D.Lgs. 102/2025, che hanno recepito la Direttiva (UE) 2020/2184.

11 AVVIO CESSAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In questo capitolo sono descritte le modalità e le tempistiche di avvio e cessazione, nonché la gestione del rapporto contrattuale tra Utente finale e il Gestore.

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente.

Nel caso in cui per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente finale il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Le richieste di preventivazione per allacciamento all'acquedotto o alla fognatura, per l'esecuzione di lavori complessi o semplici, di attivazione (subentro) o di disattivazione della fornitura, di verifica della funzionalità del misuratore e del livello di pressione devono essere presentate dall'Utente finale tramite i canali messi a disposizione dal Gestore per tale prestazione, pubblicati sul sito internet https://www.aceaato5.a-acqua.it/.

11.1 Preventivazione per allacciamento all'acquedotto

La richiesta di preventivazione, completa di tutta la documentazione necessaria, può essere presentata dall'utente finale tramite i canali di contatto messi a disposizione dal Gestore per tale prestazione, pubblicati sul sito internet https://www.aceaato5.a-acqua.it/.

Nello specifico:

- portale area clienti MyAcea Acqua;
- numero verde commerciale 800 639 251;
- sportello digitale;
- sportello provinciale;

- pec - all'indirizzo commerciale.ato5@pec.aceaspa.it;
- e-mail – commerciale@aceaato5.it;
- posta ordinaria - all'indirizzo Acea Ato 5 SpA – Viale Roma snc – 03100 Frosinone.

In fase di preventivazione il tecnico incaricato dal Gestore redige l'elaborato tecnico economico contenente tutte le eventuali prescrizioni (quali ad esempio la realizzazione di impianti di accumulo e sollevamento privati) che sono accettate dall'Utente finale attraverso la contestuale firma del documento ed il successivo pagamento degli oneri previsti.

Ai sensi dell'art. 5 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo" corrisponde a cinque (5) giorni.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo" corrisponde a dieci (10) giorni.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di preventivazione per allacciamenti idrici

Indicatore	Standard specifico
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo	5 giorni lavorativi
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo	10 giorni lavorativi

Nei casi di lavori che, sia per il contesto urbano di realizzazione sia per l'estensione e tipologia, comportino un potenziamento/bonifica e/o un'estensione della rete idrica , sarà necessario seguire un iter progettuale subordinato all'approvazione dei vari Enti coinvolti, le cui tempistiche non sono determinabili da parte del gestore In tali casi il gestore sarà responsabile delle predette tempistiche di rilascio delle approvazioni necessarie alla realizzazione dell'opera, esclusivamente per le attività di propria diretta competenza.

11.1.1 Allacciamenti temporanei

Riguardano le forniture di acqua potabile utilizzata per periodi di tempo limitati e per usi occasionali (esempio: spettacoli, feste popolari, cantieri, rifornimenti vari, ecc.). La durata delle forniture provvisorie dovrà essere valutata di volta in volta dal Gestore. Si prevede, in ogni caso, che il periodo massimo di utilizzo sia pari alla durata dell'evento occasionale che ha dato luogo alla fornitura provvisoria. La dotazione viene commisurata alle specifiche attività compatibilmente con le risorse disponibili.

La stipula di forniture idriche provvisorie può essere effettuata tramite i canali di contatto messi a disposizione del Gestore per tale prestazione le.

11.2 Preventivazione per l'allacciamento alla fognatura

Le informazioni sulla documentazione necessaria per richiedere il preventivo per l'allacciamento alla fognatura sono disponibili sul sito internet del Gestore http://www.gruppo.acea.it/al-servizio-delle-persone/acqua/acea-ato-5mailto:commerciale.ato5@pec.aceaspa.itmailto:commerciale@aceaato5.itIn fase di preventivazione il tecnico incaricato dal Gestore redige l'elaborato tecnico economico contenente tutte le eventuali prescrizioni che sono accettate dall'Utente finale attraverso la contestuale firma del documento ed il successivo pagamento degli oneri previsti.

Ai sensi dell'art. 6 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo" corrisponde a cinque (5) giorni.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo" corrisponde a dieci (10) giorni.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per gli allacciamenti fognari

Indicatore	Standard specifico
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo	5 giorni lavorativi
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo	10 giorni lavorativi

Nei casi in cui si debba effettuare il sopralluogo e questo non venga fatto nelle date concordate con il richiedente per causa di quest'ultimo e si debba procedere alla fissazione di un nuovo appuntamento, il tempo di preventivazione sarà di 5 giorni dalla data di effettuazione del sopralluogo.

Per situazioni di preventivi più complessi e/o superiori a 5 metri, in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o prevedere posa di condotte fognarie e/o si devono ricevere permessi di terzi, il Gestore invia comunicazione scritta entro il termine sopra indicato precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

11.3 Preventivazione per l'esecuzione di lavori

Ai sensi dell'art. 19 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo stesso al richiedente da parte del Gestore.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione lavori senza sopralluogo" corrisponde a dieci (10) giorni.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di preventivazione lavori con sopralluogo" corrisponde a venti (20) giorni.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di preventivazione per lavori

Indicatore	Standard specifico
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori idrici/fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori idrici/fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi

11.4 Contenuti e validità del preventivo

Ai sensi dell'art. 7, 20 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il preventivo contiene:

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

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

c) i dati identificativi del richiedente;

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

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

f) la data di invio del preventivo al richiedente;

g) là 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 da presente RQSII, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;

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

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

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

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

m) la durata di validità del preventivo;

n) il nominativo del tecnico che ha eseguito il preventivo;

o) il riferimento e il recapito telefonico della struttura responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

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

Ai sensi dell'art. 21 dell'RQSII, il preventivo ha una validità non inferiore a 3 mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

11.5 Preventivi Standardizzabili

Ai sensi dell'art. 22 dell'RQSII II e successive modifiche ed integrazioni il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

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

11.6 Esecuzione dell'allacciamento idrico

Ai sensi dell'art. 8 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è il 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 con contestuale messa a disposizione dell'Utente finale del contratto di fornitura da firmare.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a quindici (15) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato nel caso di allacciamento che comporta lavori complessi.

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard generale
Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi

11.7 Esecuzione dell'allacciamento alla fognatura

Ai sensi dell'art. 9 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è il 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

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all' Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato nel caso di allacciamento che comporta l'esecuzione di lavori complessi.

Standard generale di qualità dei tempi di esecuzione allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard generale
Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi

11.8 Esecuzione di lavori

Ai sensi dell'art. 23 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, di cui al precedente paragrafo 11.5, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

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.

Il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

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

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice (standard specifico), ovvero un lavoro complesso (standard generale).

Lo standard di qualità specifico del "tempo di esecuzione di lavori semplici" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di esecuzione di lavori semplici

Indicatore	Standard specifico
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi

In caso di necessità di eseguire lavori complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato.

Standard generale di qualità del tempo di esecuzione di lavori complessi

Indicatore	Standard generale
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di trenta (30) giorni lavorativi

11.9 Attivazione della fornitura

Ai sensi dell'art. 10 dell'RQSII Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Qualora il cittadino richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della stipula del contratto di utenza, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Per i punti di fornitura preesistenti interessati da limitazioni infrastrutturali si applica altresì quanto previsto al paragrafo 7.1, fermo restando lo standard temporale di attivazione previsto dalla RQSII.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di attivazione della fornitura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di attivazione della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi

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.

11.10 Riattivazione della fornitura

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore rispettivamente dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna, o dal nuovo Utente finale.

Ai sensi dell'art. 11 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

A fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura vale quanto segue:

a) le richieste di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo;

b) qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro;

c) qualora il Gestore sia impossibilitato ad eseguire la riattivazione per cause oggettive ed evidenti dovute a nicchie inadeguate e/o a impianti vetusti/interni, verrà istruita una nuova richiesta di allacciamento all'acquedotto, con relativo preventivo comprendente la bonifica dell'impianto secondo gli standard vigenti.

Per le riattivazioni e i subentri relativi a punti di fornitura preesistenti interessati da limitazioni infrastrutturali si applica altresì quanto previsto al paragrafo 7.1, fermo restando lo standard temporale previsto dalla RQSII.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di riattivazione o subentro nella fornitura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi se non sono previste modifiche alla portata del misuratore e a dieci (10) giorni lavorativi se è prevista la modifica alla portata del misuratore.

In caso di mancato rispetto di questi standard specifici ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione o subentro della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni lavorativi

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

a) richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 e successive modifiche ed integrazioni, 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 - previa richiesta di attivazione - 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.

Nei casi sopra elencati, qualora il Gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a) della documentazione di cui alla lettera a);

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b).

11.11 Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

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

L'avvenuto pagamento, solo se effettuato con bonifico bancario, può essere comunicato presso lo sportello provinciale, il call center, i punti di contatto e comunque tramite i canali di contatto messi a disposizione dell'utenza e pubblicati e aggiornati sul sito internet https://www.aceaato5.a-acqua.it/. Per le altre modalità l'avvenuto pagamento viene acquisito automaticamente e in tempo reale.

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 entro due anni dalla dichiarazione. Ai sensi dell'art. 12 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di riattivazione della

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

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

Qualora il Gestore sia impossibilitato ad eseguire la riattivazione a seguito di distacco per morosità che ha comportato la rimozione del misuratore e conseguente cessazione del contratto e in presenza di cause oggettive ed evidenti dovute a nicchie inadeguate e/o a impianti vetusti/interni, verrà istruita una nuova richiesta di allacciamento all'acquedotto, con relativo preventivo comprendente la bonifica dell'impianto secondo gli standard vigenti.

Lo standard specifico di qualità del "tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità" corrisponde a due (2) giorni feriali.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Indicatore	Standard specifico
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali

11.12 Disattivazione della fornitura

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la conclusione dell'erogazione del servizio, la rimozione /chiusura del misuratore e la contestuale lettura dei consumi indispensabile per l'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

L'utente deve obbligatoriamente fornire un indirizzo di recapito ove desidera ricevere la fattura di conto finale. Qualora il cliente contestualmente richieda un nuovo contratto, la fattura di conto finale sarà trasferita sulla nuova utenza. Qualora la richiesta di cessazione avvenga in presenza di morosità e il cliente abbia altra utenza attiva, la morosità viene trasferita automaticamente su quest'ultima.

La richiesta di cessazione si ritiene conclusa con esito positivo con la materiale rimozione del misuratore/chiusura da remoto/chiusura valvola di intercettazione.

In caso di riattivazione della fornitura, l'operazione effettuata sarà quella di subentro con stipula nuovo contratto, senza preventivo in quanto già presente il punto di presa.

Qualora l'Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della

fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, pena l'annullamento della richiesta di disattivazione.

Ai sensi dell'art. 14 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione. Lo standard specifico di qualità del "tempo di disattivazione della fornitura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche, indicate il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di disattivazione della fornitura

Indicatore	Standard specifico
Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi

11.13 Voltura della fornitura

Ai sensi dell'art. 15 dell'RQSII la richiesta di voltura è inoltrata dall'Utente finale entrante, che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.

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

Ai sensi dell'art. 14 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la lettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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

Qualora l'Utente finale entrante sia già intestatario di altre utenze risultanti morose, deve eseguire il pagamento delle somme dovute.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura risulti gravata da pregressa morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario risulti moroso, il Gestore:

a) richiede all'utente entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procede all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Ai sensi dell'art. 17 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.

Quando l'intestatario uscente risulti moroso e qualora il Gestore eserciti le facoltà previste in questo caso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a) della dichiarazione, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

Indipendentemente dal canale tramite cui è stata avanzata la richiesta, ogni qualvolta l'utente finale comunichi un indirizzo e-mail, il Gestore eroga la prestazione adottando il processo di voltura digitale, consentendo il perfezionamento del contratto tramite accettazione digitale, mediante apposito link inviato per e-mail, evitando la produzione e lo scambio di documentazione cartacea.

In quest'ultimo caso, l'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di call center con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, PEC, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

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

In caso di voltura con contestuale riattivazione di un punto di fornitura preesistente interessato da limitazioni infrastrutturali si applica altresì quanto previsto al paragrafo 7.1, fermo restando lo standard temporale previsto dalla RQSII.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di esecuzione della voltura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di voltura

Indicatore	Standard specifico
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi

11.13.1 Voltura a titolo gratuito

Ai sensi dell'art. 16 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, in caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

a) presenta apposita richiesta al Gestore attraverso i canali dedicati

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

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

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

Nel caso di cui al presente paragrafo il Gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi sopra indicati;

b) trasferisce al nuovo intestatario del contratto d'utenza gli importi relativi al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

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

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura nel rispetto del presente paragrafo, fatte salve le spese per bolli e spedizione.

11.14 Rispetto degli appuntamenti concordati

Ai sensi dell'art. 24 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard:

a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;

b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard di qualità specifico.

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

Ai sensi dell'art. 25 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato almeno ventiquattro (24) ore prima, secondo lo standard di qualità sotto riportato.

Riassumendo, il Gestore garantisce gli standard generali qui sotto riportati.

Standard generale di qualità per gli appuntamenti concordati

Indicatori	Standard generali
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di sette (7) giorni lavorativi
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo di 24 ore

Ai sensi dell'art. 26 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, la fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'Utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il Gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente finale, all'eventuale esecuzione anticipata delle prestazioni o del sopraluogo.

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

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

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata successivamente all'ora di fine della fascia di puntualità concordata il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità per gli appuntamenti concordati

Indicatori	Standard specifico
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore

In caso di mancato rispetto dell'appuntamento da parte dell'Utente, senza che ne sia dato congruo preavviso, almeno 24 ore prima dell'orario concordato, il Gestore addebiterà comunque la spesa del sopralluogo.

11.15 Verifica funzionalità del misuratore

Il Gestore garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti.

L'utente finale può richiedere la verifica in loco dello stato del misuratore; tale verifica consiste in un'ispezione visiva dello stato di conservazione del contatore e lettura del quadrante numerico previa visione della contabilizzazione dei consumi a rubinetti aperti, senza che avvenga alcun intervento di smontaggio provvisorio del misuratore dalla sua sede. Ai sensi del DM 93/2017 e successive modifiche ed integrazioni, l'intervento di verifica del misuratore di utenza presso laboratorio accreditato potrà essere richiesto solo alla Camera di Commercio competente. In questo caso, il Gestore fornisce l'assistenza tecnica per la rimozione del contatore da sottoporre a verifica metrologica e contestualmente installa un nuovo contatore. Se il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente finale il costo richiesto dalla CCIAA, nel caso in cui il misuratore risulti non correttamente funzionante il costo richiesto dalla CCIAA sarà a carico del Gestore

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

Nei casi in cui a seguito della verifica in loco il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'Utente finale i costi dell'intervento ai sensi del Regolamento d'utenza. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Ai sensi dell'art. 28 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Lo standard specifico di qualità per il "tempo di intervento per la verifica del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

Qualora siano richiesti dall'Utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 e successive modifiche ed integrazioni, 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.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del misuratore

Indicatori	Standard specifico
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi

Ai sensi dell'art. 29 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di comunicazione dell'esito della verifica in loco del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Lo standard specifico di qualità per il "tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi, se la verifica è effettuata in loco. È pari a trenta (30) giorni lavorativi se effettuata in laboratorio.

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

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita oltre le tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Indicatori	Standard specifici
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi

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

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

Ai sensi dell'art. 30 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di rispetto degli appuntamenti concordati.

Nell'eventualità in cui l'Utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro dieci (10) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Lo standard specifico di qualità per il "tempo di sostituzione del misuratore" è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

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

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di sostituzione del misuratore guasto/malfunzionante

Indicatori	Standard specifico
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni lavorativi

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione è effettuata mediante il consumo stimato (Cs), a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, ai sensi della normativa che regola il servizio di misura.

Ai sensi della deliberazione Arera 579/2025, partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 67, comma 67.1.

11.16 Verifica del livello di pressione

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

Ai sensi dell'art. 31 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

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

Lo standard specifico di qualità del "tempo di intervento per la verifica del livello di pressione" è pari a due (2) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

Indicatori	Standard specifico
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	2 giorni lavorativi

Ai sensi dell'art. 32 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Lo standard specifico di qualità del "tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Il Gestore assicura, nelle normali condizioni di esercizio, una pressione minima non inferiore a 0,5 bar (5 m di colonna d'acqua) ed una portata minima non inferiore a 0,10 l/s misurate al limite tra la proprietà pubblica e quella privata, che costituisce il punto di consegna del servizio, indipendentemente dall'effettiva ubicazione del misuratore.

Qualora il misuratore sia installato all'interno della proprietà privata, i livelli minimi di servizio si intendono riferiti al punto di consegna individuato convenzionalmente nel confine tra proprietà pubblica e privata.

I valori sopra indicati non tengono conto delle perdite di carico, dei dislivelli o delle caratteristiche degli impianti privati a valle del punto di consegna.

Il Gestore non risponde di eventuali insufficienze di pressione o portata imputabili ad impianti interni dell'utente, a quote altimetriche superiori rispetto al punto di consegna, ad autoclavi, gruppi di sollevamento, apparecchiature private o ad altre condizioni non dipendenti dalla rete gestita.

Qualora l'utente necessiti di livelli di pressione superiori a quelli garantiti al punto di consegna, provvede a propria cura e spese all'installazione delle necessarie apparecchiature di accumulo o sollevamento.

Per le utenze disciplinate dal paragrafo 7.1, l'esito della verifica dà conto anche del confronto con le condizioni tecniche riportate nella scheda allegata al contratto, senza pregiudizio per gli standard minimi e gli obblighi inderogabili previsti dalla regolazione vigente.

Standard specifico di qualità del tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

Indicatori	Standard specifico
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi

12 FATTURAZIONE E PAGAMENTO

12.1 Descrizione della bolletta

La bolletta oltre a contenere i riferimenti dell'intestatario del contratto e gli eventuali codici di riferimento dell'Utente, fornisce informazioni circa: l'indirizzo di fornitura e l'indirizzo di recapito; i dati identificativi della fornitura; la tipologia di utenza; la tariffa applicata; la matricola del misuratore installato. Per le utenze domestico residenti riporta il numero dei componenti familiari. La bolletta relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza ed al numero dei residenti relativi alle unità abitative

Nella bolletta è riportato il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento; è indicato se di conguaglio, basata su consumi stimati o mista. Sono riportate le letture rilevate e/o le eventuali autoletture e/o le letture stimate e la relativa data; i consumi effettivi e/o i consumi stimati; i consumi fatturati per il periodo di riferimento e le modalità per comunicare l'autolettura.

In ogni bolletta viene inoltre posto in evidenza il consumo medio annuo (CMA) dell'Utente finale, calcolato sulla base delle letture effettive e/o autoletture o delle migliori stime disponibili con la metodologia prevista dal TIMSII e successive modifiche ed integrazioni. Vengono riportate le modalità di pagamento e la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti; le informazioni relative alle procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità; le informazioni circa la rateizzazione del pagamento.

Nella bolletta è riportato il recapito telefonico per la segnalazione di guasti e per il pronto intervento (con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno") e il recapito per la presentazione al Gestore, in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni o di richieste di rettifica di fatturazione. Sono altresì indicate le modalità di risoluzione stragiudiziale delle controversie adottate dal Gestore. Nella bolletta trovano spazio eventuali comunicazioni dell'Ente di Governo d'Ambito e dell'ARERA e l'indicazione comparativa dei consumi in forma grafica oltre alle informazioni sulla tariffa applicata.

La bolletta riporta, in prima pagina, un quadro di sintesi con tutte le principali informazioni. Sono riportate inoltre le modalità su come l'Utente finale può ottenere informazioni relative ai livelli di qualità garantiti dal Gestore e alla composizione analitica dell'acqua distribuita; alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore.

Il Gestore è tenuto ad integrare la fattura con le informazioni previste dalla Delibera 186/2020/R/Idr e successive modifiche ed integrazioni.

Fatte salve le disposizioni di legge in materia di fatturazione elettronica, la bolletta è trasmessa all'Utente finale in via preferenziale mediante invio per posta elettronica o altra modalità digitale, per massima tempestività ed affidabilità della consegna nonché ai fini della tutela dell'ambiente. L'Utente finale, in via sostitutiva, può comunque preferire l'invio cartaceo.

12.2 Bolletta web interattiva

La bolletta web è un minisito navigabile, organizzato in aree tematiche per accedere in modo semplice e digitale alle informazioni sulla bolletta idrica, oltre che scaricare il pdf della stessa. Il servizio è gratuito e può essere attivato in autonomia, dall'area clienti MyAcea Acqua, facendone richiesta al servizio telefonico o prenotando un appuntamento allo Sportello.

Nello specifico la bolletta web interattiva offre una lettura chiara e intuitiva dei consumi e delle singole voci di spesa.

A partire dalla home page, mostra in un'unica schermata tutti gli elementi principali della bolletta: i dati dell'utenza idrica, il periodo di fatturazione, i consumi fatturati, l'importo da pagare e lo stato dei pagamenti.

La nuova Bolletta Web dell'acqua è interattiva, offrendo link di accesso diretto ai contenuti di approfondimento sul sito e alle funzionalità dell'area riservata MyAcea Acqua. E in più è navigabile: grazie al menu sempre visibile sia da computer che da smartphone è possibile accedere alle singole sezioni e approfondire le informazioni contenute nella bolletta digitale Acea dell'acqua.

12.3 Rilevazione consumi e addebito

La fatturazione e l'emissione della fattura avvengono sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui al successivo articolo, rilevati attraverso la lettura effettuata dal personale autorizzato dal Gestore, oppure un'autolettura dell'Utente finale (trasmessa secondo le modalità adottate dal Gestore e indicate in bolletta e opportunamente validata dal Gestore), ovvero sulla base

di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

a) dati di lettura e autolettura;

b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a) dati di consumo stimati.

La fatturazione può avvenire in base al 'consumo effettivo', inteso come differenza tra due letture del contatore o - in assenza di letture o autoletture - può avvenire su stima, come proiezione elaborata in base al consumo medio annuo (CMA).

In base a quanto stabilito dal provvedimento CIP n. 24/88 pubblicato sulla G.U. n. 292 del 14 settembre 1988, il Gestore applica il criterio del pro-rata-die, ovvero l'attribuzione dei volumi su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo.

Il metodo pro-rata-die consiste nel considerare qualunque consumo registrato in un arco di tempo come se fosse stato prodotto in maniera costante giorno dopo giorno, garantendo così la corretta applicazione dei prezzi in vigore anche in caso di eventuali variazioni tariffarie intervenute in concomitanza delle fatturazioni.

Per il calcolo, si considera la tariffa del periodo cui si riferiscono i consumi. Ovviamente le tariffe e le relative fasce di consumo, approvate dall'Autorità d'Ambito si riferiscono all'intero anno. Si riportano quindi le fasce su base giornaliera, dividendo ciascuna fascia annuale per 365 (giorni convenzionali di un anno). Si calcola il numero di giorni trascorsi tra una lettura e l'altra e lo si moltiplica per le fasce a base giornaliera, ottenendo così l'ampiezza delle fasce relative al periodo di consumo che si sta fatturando; si calcola, poi, il consumo per differenza tra una lettura e l'altra e lo si attribuisce a ciascuna fascia fino alla sua eventuale saturazione, partendo dalla prima; infine, il consumo per fascia si moltiplica per la corrispondente tariffa.

Il Consumo in stima è dato dal consumo medio annuo diviso per 365 giorni e moltiplicato per il numero di giorni per il quale è necessario stimare i consumi.

Nella prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del misuratore, viene effettuato il conguaglio mediante addebito dei consumi del periodo a partire dalla precedente lettura effettiva e contestuale detrazione degli importi precedentemente fatturati a titolo di acconto

Per la regolarizzazione della posizione contrattuale delle utenze non a ruolo, il Gestore provvederà a contabilizzare il recupero del fatturato pregresso sulla base del consumo medio annuale della tipologia d'utenza, dalla data di possesso di titolo idoneo sull'immobile e comunque non oltre i 5 anni.

La raccolta delle misure all'Utenza è normata dalla Delibera ARERA del 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/idr "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII a livello nazionale" e successive modifiche ed integrazioni (TIMSI).

Ai sensi dell'art. 7 comma 1 e successive modifiche ed integrazioni del TIMSII il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

a) per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;

b) per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Ai sensi dell'art. 7.1 bis, l'obbligo di cui sopra si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura, successivamente validata dal gestore.

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

Ai sensi dell'art. 7 comma 2 e successive modifiche ed integrazioni del TIMSII il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;

b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

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

Ai sensi dell'art. 7.5 del TIMSI e successive modifiche ed integrazioni, in caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea nella quale informa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura e delle modalità per effettuare l'autolettura stessa; con la stessa nota il Gestore invita altresì ad aggiornare le modalità di contatto con cui l'Utente vuole essere avvisato del passaggio del personale incaricato della lettura (posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o modalità preferita indicata dall'Utente).

Per ulteriori informazioni si rimanda all'art. 7 del TIMSI e successive modifiche ed integrazioni.

Qualora, una volta effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi effettuati dall'Utente finale negli anni precedenti, lo stesso informa l'Utente finale tempestivamente nella prima bolletta utile per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

Ai sensi dell'art.18 dell'allegato A del TIMSI, al fine di rafforzare le tutele per l'utenza, sono introdotti due standard specifici, facendo riferimento ai seguenti indicatori:

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

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

Codici	Indicatori	Standard specifici
SR1	numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno
SR2	numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore

Ai fini della verifica del rispetto degli standard relativi agli indicatori SR e SP, ciascun gestore individua puntualmente le utenze interessate da mancato rispetto dei medesimi, tramite l'apposito registro.

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

12.4 Perdite occulte

Ai sensi dell'art. 19 della delibera n. 218/2016/R/idr aggiornata con deliberazione n. 609/2021/R/idr 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 il 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.

È fatto obbligo di prevedere almeno i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;

b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;

c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:

i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;

ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;

d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII)

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

Il Regolamento di perdita occulta aggiornato è disponibile sul sito al seguente link:

https://www.aceaato5.a-acqua.it/contatore/perdite-occulte

12.5 Periodo di riferimento della bolletta

Ai sensi dell'art. 37 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il periodo di riferimento è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo di norma è coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto del presente articolo, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'Utente finale.

Il vincolo sopra esposto non viene applicato con riferimento:

a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

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

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

12.6 Periodicità di fatturazione

Ai sensi dell'art. 38 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

a) almeno 2 bollette all'anno, per consumi medi annui fino a 100 mc;
b) almeno 3 bollette all'anno, per consumi medi annui da 101 fino a 1.000 mc;
c) almeno 4 bollette all'anno, per consumi medi annui da 1.001 mc a 3.000 mc;
d) almeno 6 bollette all'anno, per consumi medi superiori a 3.000 mc.

Standard specifico di qualità della periodicità di fatturazione/tempo di fatturazione

Indicatori	Standard specifici
Periodicità di fatturazione per consumi/anno < 100 mc	almeno 2 bollette all'anno
Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 100 mc e < 1.000 mc	almeno 3 bollette all'anno
Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 1.000 mc e < 3.000 mc	almeno 4 bollette all'anno
Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 3.000 mc	almeno 6 bollette all'anno

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

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente finale, il Gestore:

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

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

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche sottoindicate il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

12.7 Emissione della bolletta

Ai sensi dell'art. 36 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

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

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di emissione del documento di fatturazione

Indicatori	Standard specifico
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari

Su richiesta dell'Utente finale il documento di fatturazione può essere inviato anche con modalità telematiche.

12.8 Deposito cauzionale

Il deposito cauzionale è una somma richiesta dal Gestore del servizio idrico a garanzia di eventuali mancati pagamenti, come previsto dalla normativa vigente

La funzione del deposito cauzionale è quella di contribuire alla copertura di una parte del rischio morosità del gestore e rispondere anche ad un principio di equità, dal momento che l'onere della morosità ricade, in ultima analisi, sulla generalità degli utenti del servizio.

Il deposito cauzionale è richiesto a tutti gli utenti, ad eccezione di:

- Utenti con consumi annui inferiori a 500 mc che hanno attivato la domiciliazione bancaria o postale;
- Utenti che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale con bonus idrico attivo.

Il Gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli Utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta. Tale esenzione si applica agli Utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

Al momento della cessazione degli effetti del contratto di erogazione, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il Gestore non può richiedere all'Utente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.

12.9 Bolletta di cessazione del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la bolletta di chiusura entro il termine di quarantacinque (45) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura, che coincide con il giorno di esecuzione, appunto, della voltura o della disattivazione della fornitura.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di emissione del documento di fatturazione di chiusura del rapporto contrattuale

Indicatori	Standard specifico
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari

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

Qualora l'importo dovuto dall'Utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore, a seguito della compilazione del modulo di rimborso da parte dell'Utente, provvede al rimborso, tramite bonifico, entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

12.10 Pagamento della bolletta

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

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

Il Gestore garantisce all'Utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

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

a) assegni circolari o bancari;
b) carta bancaria e/o carta di credito su MyAcea Acqua;
c) domiciliazione bancaria o postale;
d) bollettino postale premarcato;
e) bonifico bancario o postale
f) POS presso lo sportello provinciale;
g) punto lis e mooney;
h) cbill
i) MyBank
j) PostePay
k) on line tramite l'App My Acea Acqua (con carte di credito, VISA, Mastercard, Maestro, VISA Electron, V Pay e Bancomat Pay)

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

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi di mora calcolati secondo quanto disposto dalla normativa di riferimento.

Ai sensi della Deliberazione 579/2025/R/idr a partire dal 1 gennaio 2027, in seguito alla cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per l'utilizzo delle funzionalità richiamate nella medesima deliberazione all'articolo 54.4 e delle funzionalità relative all'archivio delle bollette emesse dal gestore medesimo e all'archivio delle notifiche.

12.11 Rateizzazione

Ai sensi dell'art. 42 dell'RQSII il Gestore è tenuto a garantire all'Utente finale la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.~~,~~ Qualora sussistano tali condizioni l, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta.

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

La base di calcolo del valore dell'addebito medio è costituita da tutti i corrispettivi fissi e variabili relativi al servizio di acquedotto, fognatura e depurazione.

Per il calcolo dell'addebito medio degli ultimi 12 mesi sono esclusi le bollette stornate ed i relativi documenti di storno e le bollette diverse da quelle inerenti al consumo (ad esempio la bolletta contratto).

Di norma il piano di rateizzazione si compone di n. 3 rate con cadenza pari alla cadenza di fatturazione dell'utenza.

La rateizzazione automatica è inibita agli utenti finali per i quali sono in corso/avvio attività di recupero del credito.

Ai sensi di quanto disposto all'art 5.4 della delibera 311 – REMSI, in caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42, comma 42.4, lettera b) del RQSII;

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 alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui all'Articolo 6 di cui alla delibera REMSI, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nell' Articolo 7 e Articolo 8 di cui alla delibera REMSI, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

12.12 Rettifiche di fatturazione

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi.

L'individuazione e la correzione degli errori possono avvenire d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

La rettifica di fatturazione può anche essere richiesta dall'Utente finale in forma scritta o attraverso la segnalazione allo sportello o al call center.

13 MOROSITÀ

L'Utente finale che non effettua il pagamento entro il termine di scadenza (vedi "12.10 Pagamento delle bollette") è considerato moroso e viene assoggettato alle disposizioni contenute nel REMSI (delibera ARERA 311/2019/R/idr) e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

Nel caso in cui, un Utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato, e a fronte di una morosità allo stesso imputabile richieda l'attivazione di un nuovo punto di fornitura, il Gestore ha facoltà di non procedere alla esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Le modalità ed i tempi di recupero del credito sono definite nel Regolamento di utenza.

14 INFORMAZIONE E TUTELA

Il Gestore, nel rispetto dei principi fondamentali che regolano il Servizio Idrico Integrato, provvede a mettere a disposizione dell'Utente finale tutte le informazioni inerenti sia l'erogazione del servizio, sia la possibilità di segnalare o reclamare avverso una qualsiasi violazione degli stessi principi.

In particolare, la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento di utenza sono resi disponibili alla consultazione presso gli sportelli e scaricabili dal sito internet del Gestore e dell'EGATO. Le eventuali modifiche sono pubblicizzate sia sul sito internet sia comunicate tramite avviso in fattura.

14.1 Informazioni agli Utenti

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 degli standard di qualità specifici, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura.

Per le utenze di cui al paragrafo 7.1, il Gestore assicura informazione preventiva, tracciabilità della verifica tecnica, disponibilità della scheda allegata al contratto e comunicazione delle successive variazioni significative. Tali condizioni non costituiscono deroga agli standard minimi e agli obblighi inderogabili della regolazione vigente.

Nei casi in cui specifiche disposizioni normative o provvedimenti delle Autorità competenti consentano condizioni temporanee diverse dai livelli ordinari di servizio, il Gestore informa gli Utenti finali circa i relativi presupposti, limiti, durata e strumenti di tutela.

Gli Utenti finali inoltre possono far pervenire i propri suggerimenti, verbalmente o per iscritto, presso gli uffici del Gestore preposti alla gestione dei reclami.

14.2 Richieste scritte da parte dell'Utente

L'Utente finale può inoltrare al Gestore una comunicazione scritta con la quale può esprimere:

- richieste di informazioni, qualora necessiti ottenere informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richieste di rettifica di fatturazione, qualora ritenga non corretti i corrispettivi fatturati in bolletta relativi a uno o più servizi del SII e reclami, qualora intenda esprimere 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 utenza, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra

Gestore e Utente finale, diversi dalle richieste scritte di informazione e/o rettifica di fatturazione.

- Il Gestore riporta in ogni bolletta e sul proprio sito internet https://www.aceaato5.a-acqua.it/ i canali disponibili per l'inoltro della comunicazione di cui sopra di cui almeno un recapito postale

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

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

14.2.1 Richieste di informazioni

Ai sensi dell'art. 47 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità per il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

Indicatori	Standard specifico
Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20 giorni lavorativi

Nel caso in cui la complessità della richiesta non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente finale deve comunque essere informato dal Gestore sullo stato di avanzamento della pratica e del termine che si rende necessario per fornire il debito riscontro.

14.2.2 Richieste di rettifica di fatturazione

L'Utente finale può richiedere al Gestore la rettifica delle fatture che ritiene motivatamente non corrette.

Ai sensi dell'art. 48 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, fino al 31 dicembre 2026 il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di

fatturazione dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica di fatturazione inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

Al tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è associato uno standard di qualità generale, come sotto riportato.

Standard generale di qualità del tempo di risposta scritta a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Indicatori	Standard generale
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione	Nel 95 % dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi

Ai sensi dell'art. 43 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità del tempo di rettifica di fatturazione

Indicatori	Standard specifico
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in relazione al "tempo di rettifica di fatturazione", il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard di qualità in relazione al "tempo di rettifica di fatturazione", fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto sopra previsto, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

14.2.3 Reclami

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli Utenti finali possono esercitare nei confronti del Gestore e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli Utenti finali possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un percepito mal

funzionamento del servizio, nonché una qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta del Servizio.

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet http://www.gruppo.acea.it/al-servizio-delle-persone/acqua/acea-ato-5https://www.aceaato5.a-acqua.it/ i canali di contatto disponibili al pubblico per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi obbligatori descritti nel seguito.

Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico di qualità per la risposta a reclami scritti, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Le procedure e gli strumenti tramite cui l'utente può presentare un reclamo scritto sono disponibili presso lo sportello provinciale, il call center, i punti di contatto e comunque messi a disposizione dell'utenza e pubblicati e aggiornati sul sito internet https://www.aceaato5.a-acqua.it/
Il modulo del reclamo deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

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

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare gli strumenti pubblicati sul sito internet, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

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

Ai sensi dell'art. 46 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta al reclamo scritto inviata all'Utente finale da parte del Gestore deve essere conforme a quanto descritto all'articolo "Contenuti minimi delle risposte scritte".

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità per i tempi di risposta motivata ai reclami scritti

Indicatori	Standard specifico
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	20 giorni lavorativi

14.2.4 Contenuti minimi delle risposte scritte

Ai sensi dell'art. 50 dell'RQSII il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o, fino al 31 dicembre 2026, di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

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

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

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b) del primo paragrafo:

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

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

c) le seguenti informazioni contrattuali:

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

   ii. là sotto-tipologia d'uso;

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

d) l'elenco della documentazione allegata.

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

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui ai punti precedenti, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da

consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il Gestore obbligato fornisce all'Utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui alle lettere a) e b) del primo paragrafo, l'esito della verifica, ed in particolare:

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

b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con paragrafo "rilevazione consumi";

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

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

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

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

14.2.5 Reclami scritti multipli

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 (nome ed indirizzi).

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico "*tempo di risposta motivata a reclami scritti*" ed al relativo 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 trovano applicazione le disposizioni relative all'indennizzo automatico.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico "*tempo di risposta motivata a reclami scritti*" ed al relativo indennizzo automatico.

14.3 Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità ricapitolati in allegato alla presente Carta del Servizio Idrico Integrato, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

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

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

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

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

Per gli standard specifici di qualità tecnica l'indennizzo automatico di cui sopra viene corrisposto per ciascun Utente indiretto sotteso nel caso di utenza condominiale.

Il Gestore è inoltre tenuto a corrispondere all'Utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) euro:

a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;

b) 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, fatti salvi i casi in cui, ai sensi del comma 7.5 del REMSI e successive modifiche ed integrazioni, dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso, ovvero le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;

c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;

d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente finale un indennizzo automatico pari a euro dieci (10) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:

a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui all'Articolo 5 della delibera 311/2019/R/idr (REMSI);

c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Il Gestore non può richiedere all'Utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo Utente per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora.

14.3.1 Modalità di corresponsione all'Utente dell'indennizzo

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico; quindi, dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso.

Nei casi in cui l'Utente risulti moroso, l'indennizzo sarà corrisposto entro 180 giorni solari a partire dalla data del pagamento della somma dovuta.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'ARERA". 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", ovvero nei casi di mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora".

14.3.2 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

Ai sensi dell'art. 73 del RQSII e successive modifiche ed integrazioni il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'Utente finale ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- Fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; A partire dal 1° gennaio 2027, qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato

rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza

- relativamente agli standard specifici di qualità tecnica, all'Utente finale, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, se è già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso, un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- ai sensi degli artt. 5.6 e 5.7 del RQTI e successive modifiche ed integrazioni laddove il Gestore abbia ottenuto in relazione agli standard specifici di qualità tecnica (S1, S2 e S3) la temporanea sospensione degli indennizzi automatici previa presentazione istanza motivata;
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi

14.4 Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra Utente finale e Gestore:

In caso di controversie tra Utente finale e Gestore, il ricorso all'autorità giudiziaria è subordinato al previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione, che costituisce condizione di procedibilità dell'azione.

Tale tentativo si inserisce nell'ambito degli strumenti di Alternative Dispute Resolution (ADR), disciplinati dal Decreto Legislativo 130/2015, attuativo della direttiva 2013/11/UE, finalizzati a favorire una risoluzione rapida ed efficace delle controversie.

Gli strumenti ADR, dunque, non solo rappresentano un'alternativa al contenzioso, ma costituiscono un passaggio necessario prima di poter adire le vie legali; in questo contesto si collocano sia il Servizio Conciliazione ARERA sia le procedure di conciliazione paritetica.

14.4.1 La Conciliazione ARERA

http://www.arera.it/La Conciliazione ARERA è disciplinata dall'Allegato A alla deliberazione 209/2016/R/com (TICO) e sue modifiche e integrazioni.

L'Utente finale che intende attivare la procedura può presentare la domanda di conciliazione, direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare. Per le specifiche si rinvia al sito dell'ARERA www.arera.it.

14.4.2 La Conciliazione paritetica

Tutti gli Utenti del Servizio Idrico Integrato dell'ATO 5 Lazio meridionale Frosinone possono accedere alla procedura di conciliazione in caso di:

- risposta ritenuta insoddisfacente a un reclamo scritto presentato al Gestore;
- risposta oltre i termini di 40 giorni solari dalla data dell'invio del reclamo.

La procedura di conciliazione è gratuita per l'Utente finale.

Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, il Gestore sospende tutte le azioni di autotutela compresa la sospensione dell'erogazione del servizio per la durata della stessa procedura.

La procedura per l'istituzione od il funzionamento della conciliazione paritetica è stabilita dal protocollo d'intesa tra le associazioni dei consumatori e le società del gruppo Acea, sottoscritto in data 17 novembre 2016 ed è effettuata secondo quanto descritto dal Regolamento del 1° marzo 2019.

Al fine di informare gli Utenti sulle procedure in essere per la risoluzione delle controversie, il regolamento di conciliazione e la lista delle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo sono pubblicati sul sito web del Gestore https://www.aceaato5.a-acqua.it/.

14.5 Diritto di accesso agli atti

Il Gestore garantisce agli Utenti finali l'accesso agli atti in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e successive modifiche ed integrazioni. In particolare, l'Utente finale ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di riproduzione.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata ai recapiti indicati sul sito del Gestore.

Il Gestore impiega al massimo 30 giorni lavorativi per rispondere in merito. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso, l'Utente finale può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ovvero può inoltrare una richiesta al difensore civico o alla Commissione per l'accesso agli atti, secondo le modalità e i tempi stabiliti dalla legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

Sono altresì assicurati il diritto di accesso alle informazioni ambientali, regolato dal d.lgs. 195/2005 e successive modifiche ed integrazioni, e il diritto di accesso civico (semplice e generalizzato) disciplinato dal d.lgs. 33/2013 e successive modifiche ed integrazioni.

Le richieste possono essere presentate ai medesimi recapiti attivati per l'accesso agli atti di cui alla legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni, indicati sul sito del Gestore.

14.6 Tutela della Privacy

Il Gestore, inoltre, si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e successive modifiche ed integrazioni e recepito dal D.lgs. 101/2018 del 10/08/2018 e successive modifiche ed integrazioni.

15 Le informative sono disponibili sul sito internet GESTIONI SEPARATE

Nei casi in cui i servizi di fognatura e/o depurazione siano gestiti da un soggetto diverso dal Gestore, quest'ultimo opera esclusivamente come Gestore del servizio di acquedotto.

Il Gestore del servizio di acquedotto comunque:

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

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

Il Gestore del servizio di acquedotto che non rispetta gli standard previsti è tenuto ad erogare all'Utente finale l'indennizzo automatico.

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal Gestore del servizio di acquedotto fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'Utente finale al medesimo Gestore nei termini qui indicati per la determinata prestazione.

Nel caso in cui il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici qui riportati per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico al Gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'Utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

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

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione.

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

Ai sensi dell'art. 64 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

Ai sensi dell'art. 65 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto.

Lo standard specifico di qualità per i "tempi di inoltro in caso di gestione separata" è pari a cinque (5) giorni lavorativi sia per l'inoltro delle richieste dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione sia per l'inoltro delle comunicazioni da quest'ultimo all'Utente finale.

In caso di mancato rispetto di questo standard specifico ovvero nei casi in cui la prestazione venga fornita in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore del servizio di acquedotto eroga all'Utente finale un indennizzo automatico (vedere paragrafo "14.3 Indennizzi automatici").

Standard specifico di qualità dei tempi di inoltro in caso di gestione separata

Indicatori	Standard specifico
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi

Ai sensi dell'art. 66 dell'RQSII e successive modifiche ed integrazioni, il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

Il Gestore del servizio di acquedotto garantisce lo standard generale qui sotto riportato.

Standard generale di qualità in caso di gestione separata

Indicatori	Standard generale
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.	Nel 90 % dei casi è rispettato il tempo di dieci (10) giorni lavorativi

16 TABELLA RIEPILOGATIVA STANDARD GENERALI E SPECIFICI

Macro indicatore	Indicatore	Standard generale/specifico	Indennizzi automatici	Importo Indennizzo
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo massimo di sessanta (60) minuti	No	
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	In media sul totale delle prestazioni il tempo è ≤ 20 minuti	No	
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS ≥ 90% è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	No	
MC2	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	No	
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80% è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	No	
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Nel 90% dei casi CPI ≤ 120 secondi	No	
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata di pronto intervento per situazioni di pericolo	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo massimo di settanta (70) minuti	No	
S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	Sì	30 euro
S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Sì	30 euro
S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	Sì	30 euro
MC1	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo	5 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC1	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo	10 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC1	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo	5 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC1	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo	10 giorni lavorativi	Sì	30 euro

Macro indicatore	Indicatore	Standard generale/specifico	Indennizzi automatici	Importo Indennizzo
MC1	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC1	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC1	Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC1	Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici che comportano l'esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi	No	
MC1	Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC1	Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi	No	
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	SI	30 euro
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di trenta (30) giorni lavorativi	No	
MC1	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	Sì	30 euro
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di sette (7) giorni lavorativi	No	

Macro indicatore	Indicatore	Standard generale/specifico	Indennizzi automatici	Importo Indennizzo
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo di 24 ore	No	
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	Sì	30 euro
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	2 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	Sì	30 euro
	Periodicità di fatturazione per consumi/anno < 100 mc	almeno 2 bollette all'anno con cadenza quadrimestrale	Sì	30 euro
	Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 100 mc e < 1.000 mc	almeno 3 bollette all'anno con cadenza trimestrale	Sì	30 euro
	Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 1.000 mc e < 3.000 mc	almeno 4 bollette all'anno con cadenza bimestrale	Sì	30 euro
	Periodicità di fatturazione per consumi/anno > 3.000 mc	almeno 6 bollette all'anno con cadenza mensile	Sì	30 euro
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Sì	30 euro
MC2	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC2	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione	Nel 95 % dei casi è rispettato il tempo di venti (20) giorni lavorativi	No	

Macro indicatore	Indicatore	Standard generale/specifico	Indennizzi automatici	Importo Indennizzo
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC2	Tempo di risposta motivata a reclami scritti	20 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni lavorativi	Sì	30 euro
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.	Nel 90 % dei casi è rispettato il tempo di dieci (10) giorni lavorativi	No	
	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno	Sì	30 euro
	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno	Sì	30 euro
	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore	Sì	30 euro

- MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale
- MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio

AGGIORNAMENTO DATI

La tua vita cambia? Tienici aggiornati! I tuoi dati anagrafici - tra cui recapiti telefonici, mail, indirizzi - sono fondamentali per la certa identificazione e per la corretta gestione del servizio, per questo è importante tenere aggiornata la tua scheda anagrafica, comunicando tempestivamente al Gestore ogni sopraggiunta modifica

MYACEA ACQUA

MyAcea Acqua è l'area riservata per gestire online le tue utenze in modo semplice e veloce. Basta un click per utilizzare tutti i servizi che ti offre: inviare richieste, pagare fatture, controllare i consumi, segnalare un guasto e molto altro. Puoi collegarti dal PC o dallo smartphone, ovunque e senza limiti di orario. Dai valore al tuo tempo! Registrati o accedi a MyAcea Acqua sul sito https://my.acea.it/acqua/landing oppure scarica l'app.

Scopri le nuove procedure interamente digitalizzate: riducendo l'utilizzo della carta, Acea ATO5 e gli utenti contribuiscono insieme alla salvaguardia dell'ambiente.

Attraverso l'area clienti MyAcea Acqua sono disponibili, tra gli altri, i seguenti servizi:

- presentazione richieste di rettifica di fatturazione;
- presentazione istanza di reclamo;
- richieste di rateizzazione;
- richiesta di preventivazione di nuovo allaccio idrico e di scissione d'utenza;
- nuova attivazione, voltura, subentro nella fornitura, disdetta;

In aggiunta a quanto previsto dalla RQSII, l'Area MyAcea Acqua consente di effettuare ulteriori servizi quali:

- inserimento autolettura;
- visualizzazione dello stato di pagamento delle bollette

COME CONTATTARE Acea Ato5 S.p.A.

My Acea Acqua

Invia le tue richieste commerciali, i tuoi reclami oppure segnala un guasto in pochi semplici click accedendo all'**area riservata MyAcea Acqua**

SEGNALAZIONE GUASTI

Numero verde gratuito da cellulare e fisso, dedicato alla segnalazione dei guasti. Attivo **tutti i giorni h24**

800 191 332

RICHIESTE COMMERCIALI

Numero verde gratuito dedicato ai servizi commerciali per chi chiama dal fisso o da rete mobile.

Attivo dal **lunedì** al **venerdì** dalle **8.00** alle **19.00** e il sabato dalle **8.00** alle **13.00**

800 639 251