AURI L.R. 11/2013
Autorità Umbra Rifiuti e Idrico

Allegato Sub "4a"

CARTA DEL SERVIZIO

QUADRO SINOTTICO
modifiche apportate

Articolo Carta del Servizio	Testo Attuale	Testo modificato	Riferimento normativo
Art. 2 Definizioni	**accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo ovvero il momento in cui il richiedente effettua il pagamento e il Gestore riceve la documentazione richiesta;	**accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);	Art. 1.1 Delibera ARERA 579/2025
	NON PRESENTE	**area personale** è uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;	
	NON PRESENTE	**assistente vocale** è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore;	
	data di invio è: a) per le comunicazioni inviate tramite vettore fisico, la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore; b) per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica; c) per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;	**data di invio è**: a) per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore; b) per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di invio della comunicazione; **c)** per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;	

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

Articolo Carta del Servizio	Testo Attuale	Testo modificato	Riferimento normativo
Art. 2 Definizioni	**data di ricevimento** è: a) per le richieste e le conferme scritte inviate tramite vettore fisico, la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore; b) per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione; c) per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;	**data di ricevimento è**: a) per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore; b) per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema; c) per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;	Art. 1.1 Delibera ARERA 579/2025
	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;	ABROGATO	
	reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di Servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;	**reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;	

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

Articolo Carta del Servizio	Testo Attuale	Testo modificato	Riferimento normativo
Art. 2	**Servizio Idrico Integrato (S.I.I.)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;	**Servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico pro tempore vigente;	Art. 1.1 Delibera ARERA 579/2025
	TIMSII è il testo di regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale emanato da AEEGSI;	**TIMSII** è l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII);	
Art. 3	La presente Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato S.c.p.A (S.I.I.) è redatta in attuazione: • …… • ……. • ……. • ……. • ……. • Deliberazione 28 Dicembre 2012 586/2012/R/IDR del 28.12.2012 • Delibera AEEGSI 655/2015/R/IDR del 23 Dicembre 2015- • Delibera ARERA 5 Maggio 2016 218/2016/R/IDRDPCM 13 Ottobre 2016 e seguenti • DPCM 13 Ottobre 2016 e seguenti • Delibera ARERA 917/2017/R/IDR del 27.12.2017 • Delibera ARERA 897/2017/R/IDR • …….. • ……. • Delibera ARERA 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato" e Allegato A- REMSI- • Delibera ARERA 547/2019/R/idr del 17/12/2019 Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e diposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione	La presente Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato S.c.p.A (S.I.I.) è redatta in attuazione: • …….. • …….. • …… • …… • …… • del D. Lgs 23 febbraio 2023 , n. 18 "Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano." • Delibera ARERA 586/2012/R/IDR del 28.12.2012 e successive modifiche • Delibera ARERA 655/2015/R/IDR del 23 Dicembre 2015- e relativo Allegato (RQSII), come successivamente modificato e integrato; • Delibera ARERA 218/2016/R/IDR del 5 Maggio 2016 e relativo Allegato TIMSII, come successivamente modificato e integrato; • DPCM 13 Ottobre 2016 e seguenti • Delibera ARERA 917/2017/R/IDR del 27.12.2017 e relativo Allegato A (RQTI), come successivamente modificato e integrato; • Delibera ARERA 897/2017/R/IDR e relativo Allegato A (TIBSI), come successivamente modificato e integrato; • Delibera ARERA 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019, e relativo Allegato- REMSI-	Revisione riferimenti normativi

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

	di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni • Delibera ARERA 21 dicembre 2021 609/2021/R/idr Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII) • Delibera ARERA 23 febbraio 2021 63/2021/R/com Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico •Delibera ARERA 28 dicembre 2023 637/2023/R/idr "Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità	come successivamente modificato e integrato; • Delibera ARERA 547/2019/R/idr del 17/12/2019 Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e diposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni • . Delibera ARERA 63/2021/R/com del 23 febbraio 2021 Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico	
Articolo Carta del Servizio	**Testo Attuale**	**Testo modificato**	**Riferimento normativo**
Art. 7.1.1 lett. d. e n.	d. il Codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura; n. il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi;	d. il codice utente e, a partire dal 1° gennaio 2027, il codice identificativo unico di cui all'Articolo 17 del TIMSII, nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura; n. il riferimento organizzativo del gestore al fine di fornire ulteriori informazioni, nel caso di lavori complessi;	Art. 1.5 Delibera ARERA 579/2025
Art. 7.6.1 Comma 4	Copia dell'avvenuto pagamento può essere trasmessa al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico: mediante il servizio di assistenza telefonico (numero verde 800 096 966), con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento alla casella di posta elettronica dedicata riallacci@siiato2.it, oppure mezzo fax allo 0744.448724 , per posta o tramite gli sportelli presenti sul territorio.	L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico: servizio di assistenza telefonica 800 096 966 con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento, posta elettronica dedicata riallacci@siiato2.it, recapito postale, tramite gli sportelli fisici presenti sul territorio.	Art. 1.3 Delibera ARERA 579/2025

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

Articolo Carta del Servizio	Testo Attuale	Testo modificato	Riferimento normativo
Art. 7.9	Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui l'intestatario uscente risulti moroso:	Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata limitata ovvero sospesa per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, (al fine di contenere la morosità, di limitare azioni elusive e nell'interesse degli utenti finali in buona fede):	Art. 1.4 Delibera ARERA 579/2025
Art. 8.1	• INDIRIZZO SEDE LEGALE: Via primo Maggio 65 – Terni • GLI UFFICI COMMERCIALI e gli sportelli digitali sparsi sull'intero territorio gestito • NUMERO VERDE 800.093.966 (da rete fissa), 0744 441562 (da cellulare) • NUMERO VERDE PER SEGNALAZIONI PRONTO INTERVENTO : 800.91.30.34 gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno • FAX 0744/448724 (Ufficio commerciale) - 0744/434752 (Direzione Generale) • INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA: ufficio.commerciale@siiato2.it, segreteria@siiato2.it o tramite PEC segreteriasii@arubapec.it • SITO INTERNET: www.siiato2.it	• INDIRIZZO SEDE LEGALE: Via Giordano Bruno,7- Tern • GLI UFFICI COMMERCIALI sparsi sull'intero territorio gestito • NUMERO VERDE 800.093.966 (da rete fissa), 0744 441562 (da cellulare) • NUMERO VERDE PER SEGNALAZIONI PRONTO INTERVENTO : 800.91.30.34 gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno • INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA: commercialesii@arubapec.it • SITO INTERNET: www.siiato2.it …….. Il Gestore provvederà ad aggiornare costantemente sul proprio sito internet e in bolletta i propri riferimenti di contatto	Aggiornamento contatti Gestore
Art. 8.2	Gli sportelli digitali sono attivati dal Gestore per facilitare gli utenti nell'accessibilità ai servizi proposti e sono equiparati agli sportelli fisici, in termini di qualità del servizio offerto e di obblighi ai livelli di servizio di cui alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	Lo sportello Digitale è attivato dal Gestore per facilitare gli utenti nell'accessibilità ai servizi proposti ed è equiparato agli sportelli fisici, in termini di qualità del servizio offerto e di obblighi ai livelli di servizio di cui alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR	
Art. 8.2.2	Il sito internet consente altresì all'Utente finale di accedere ad uno Sportello on line attraverso il quale è possibile, previa registrazione: • …… • scaricare i moduli per inoltrare reclami, richiedere rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, informazioni, preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richiedere attivazioni, disattivazioni,	Il sito internet consente altresì all'Utente finale di accedere ad uno Sportello on line attraverso il quale è possibile, previa registrazione: • …..; • scaricare i moduli per inoltrare reclami, richiedere rettifiche di fatturazione, fino al 31 dicembre 2026 e di rateizzazione dei pagamenti, informazioni, preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richiedere attivazioni, disattivazioni, volture, subentri nella fornitura, richieste di appuntamenti,	Art. 1.16 Delibera ARERA 579/2025

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

	volture, subentri nella fornitura, richieste di appuntamenti, verifiche del misuratore e del livello di pressione ed eccepire la prescrizione; - …..;	verifiche del misuratore e del livello di pressione ed eccepire la prescrizione; di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione; - …..;	
Articolo Carta del Servizio	**Testo Attuale**	**Testo modificato**	**Riferimento normativo**
Art. 8.2.2	NON PRESENTE NON PRESENTE NON PRESENTE	- effettuare pagamenti on line tramite l'app IO, il proprio home banking o gli altri canali digitali abilitati. A far data dal 1° gennaio 2027, qualora il reclamo o la richiesta di informazioni sia inviata ricorrendo allo sportello online, il gestore è tenuto a consentire all'utente finale di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica. A far data 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 di cui ai precedenti commi e delle funzionalità relative all'archivio delle bollette emesse dal gestore medesimo e all'archivio delle notifiche.	Art. 1.16 Delibera ARERA 579/2025
Art. 8.3	NON PRESENTE	A partire dal 1° gennaio 2027, i servizi telefonici dotati di assistente vocale devono assicurare che: a) l'utente finale sia sempre avvertito in anticipo se la chiamata sarà gestita da un assistente vocale o sarà trasferita a un assistente vocale in esito alla scelta di un'opzione da parte del medesimo utente; b) durante l'interazione con l'assistente vocale l'utente finale possa sempre chiedere di parlare con un operatore; c) l'assistente vocale che non sia in grado di comprendere o di soddisfare la richiesta dell'utente finale attivi automaticamente la richiesta di parlare con un operatore.	Art. 1.17 Delibera ARERA 579/2025

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

Articolo Carta del Servizio	Testo Attuale	Testo modificato	Riferimento normativo
Art. 8.3.1	Il tempo medio di attesa al telefono rappresenta il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di 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. Il Gestore dispone di appositi rilevatori automatici.	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'assistente vocale, nei casi in cui la chiamata non venga successivamente reindirizzata all'operatore, o l'inizio della conversazione con l'operatore, anche a seguito di un reindirizzamento da parte dell'assistente vocale, o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.	Art. 1.18 Delibera ARERA 579/2025
Art. 8.3.3	L'indicatore livello di servizio è pari al rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.	L'indicatore livello di servizio è pari al rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o, a partire dal 1° gennaio 2027, dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100.	Art. 1.19 Delibera ARERA 579/2025
Art. 9.1	L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte d'informazioni ai seguenti canali. • "Servizio Idrico Integrato Scpa – Via Primo Maggio 65 – 05100 Terni"; • A mezzo fax ai numeri 0744/448724(Ufficio commerciale) - 0744/434752 (Direzione Generale) • A mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica: ufficio.commerciale@siiato2.it o tramite PEC segreteriasii@arubapec.it	L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte d'informazioni ai seguenti canali. • "Servizio Idrico Integrato Scpa – Via Giordano Bruno, 7- 05100 Terni"; • A mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica: **commercialesii@arubapec.it**	Aggiornamento contatti Gestore
Art. 9.2	NON PRESENTE	A partire dal 1° gennaio 2027, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto inviato dall'utente finale relativo ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del successivo Articolo 4.5.5, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	Art. 1.10 Delibera ARERA 579/2025
Art. 9.2.1	Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale	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.	Art. 1.12 Delibera ARERA 579/2025

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

	da parte del Gestore della risposta motivata scritta.		
Articolo Carta del Servizio	**Testo Attuale**	**Testo modificato**	**Riferimento normativo**
Art. 9.2.1	Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.	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.	Art. 1.12 Delibera ARERA 579/2025

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

Art 9.3.1	Il reclamo può essere inoltrato al Gestore con le seguenti modalità: ……. ……. PER ISCRITTO: • Per posta inviando la richiesta in busta chiusa ad "Servizio Idrico Integrato Scpa – Via Primo Maggio 65 – 05100 Terni"; • A mezzo fax ai numeri 0744/448724(Ufficio commerciale) - 0744/434752 (Direzione Generale) • A mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica: reclami@siiato2.it o tramite PEC segreteriasii@arubapec.it Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet www.siiato2.it almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di presentazione del reclamo. a. il recapito postale, indirizzo di posta elettronica, posta certificata o fax al quale inviare il reclamo; NON PRESENTE	PER ISCRITTO: • Per posta inviando la richiesta in busta chiusa ad "Servizio Idrico Integrato Scpa – Via Giordano Bruno, 7 – 05100 Terni"; • A mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica: commercialesii@arubapec.it Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet www.siiato2.italmeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o una modalità telematica che disponga di tracciatura per l'inoltro in forma scritta di reclami. a. l recapito postale, di posta elettronica certificata o l'indicazione di una modalità telematica che disponga di tracciatura ai quale inviare il reclamo; Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o, fino al 31 dicembre 2026, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente RQSII e sono classificati come richieste scritte di informazioni qualora inviati dall'utente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del gestore.	Art. 1.13 Delibera ARERA 579/2025 lett. a) e b).

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

	Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate: 1. il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione; 2. l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.	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: 1. il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione; 2. l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.	
Art. 9.3	Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere altresì riportati: ….. 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.	Con riferimento al reclamo scritto, fino al 31 dicembre 2026, nella risposta devono essere altresì riportati: …. Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, fino al 31 dicembre 2026 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.	Art. 1.14 Delibera ARERA 579/225

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

Articolo Carta del Servizio	Testo Attuale	Testo modificato	Riferimento normativo
Art. 9.3.3	Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui al precedente punto, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al punto 1 e 2 del presente 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. ….	Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui al precedente punto a partire dal 1° gennaio 2027, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore fornisce all'Utente finale le informazioni per risolvere la 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 fino al 31 dicembre 2026, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al punto 1 e 2 del presente paragrafo, l'esito della verifica, ed in particolare: a. la relativa documentazione attestante la correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; b. ….	Art. 1.14 Delibera ARERA 579/2025

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

Articolo Carta del Servizio	Testo Attuale	Testo modificato	Riferimento normativo
Art. 9.3.3	NON PRESENTE	A partire dal 1° gennaio 2027, la risposta motivata al reclamo scritto è articolata nelle seguenti parti, che devono presentare contenuti coerenti e consequenziali: a) il Suo reclamo, che riepiloga il problema segnalato dall'utente finale; b) Le nostre verifiche, nella quale il gestore, in relazione alle possibili cause del problema segnalato dall'utente finale, indica le verifiche svolte, anche attraverso l'acquisizione di informazioni e documenti presso il gestore del servizio di fognatura e depurazione nei casi di gestione separata del SII, allo scopo di valutare la fondatezza del reclamo, e ne descrive gli esiti, allegando la relativa documentazione; c) Le nostre conclusioni, nella quale il gestore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo e indica in alternativa: - i motivi per i quali ritiene infondato il reclamo, oppure - le azioni correttive e riparatorie che sono state o saranno adottate per risolvere il problema e le relative tempistiche; d) I Suoi diritti, nella quale il gestore indica: - qualora sia dovuto all'utente finale un indennizzo automatico ai sensi della regolazione o del contratto, i tempi e le modalità con le quali l'indennizzo sarà corrisposto, specificando che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito; - i recapiti ai quali l'utente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti; - le azioni che l'utente finale può intraprendere se ritiene insoddisfacente la risposta, rinviando alla pagina del proprio sito internet dove sono disponibili informazioni dettagliate sulle relative procedure, con particolare riferimento alle modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità.	Art. 1.14 Delibera ARERA 579/2025

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

Articolo Carta del Servizio	Testo Attuale	Testo modificato	Riferimento normativo
Art. 9.3.3	NON PRESENTE	A partire dal 1° gennaio 2027: a) nella risposta al reclamo scritto relativo alla correttezza degli importi addebitati in fattura, deve essere accuratamente descritto l'esito della verifica svolta dal gestore, secondo quanto riportato al precedente comma, dando particolare evidenza al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione, qualora dovuta;"; b) la risposta a richieste scritte di informazioni riporta nell'oggetto la dicitura "Risposta alla Sua richiesta di informazioni" e, oltre agli elementi di cui al precedente comma 1, indica i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta previsto dal relativo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo.	Art. 1.14 Delibera ARERA 579/2025
Art 10.3	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 oppure, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso attribuita all'utente finale dal Gestore. Il numero minimo di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:	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. 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 procede a una stima dei consumi nel rispetto di quanto previsto dall'Articolo 10, comma 10.3, del TIMSII.	Art. 1.8 Delibera ARERA 579/2025
Art 10.5	NON PRESENTE	tramite l'app IO, il proprio home banking o gli altri canali digitali abilitati.	Aggiornamento modalità di pagamento
Art. 10.6	NON PRESENTE 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	Il Gestore assicura un'adeguata informazione all'utente finale sulle condizioni e modalità di rateizzazione previste dalla regolazione vigente, anche mediante il proprio sito internet 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. Nel	Art. 1.9 Delibera ARERA 579/2025

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

	essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.	caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate.	
Art. 10.9.3	Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.	Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati nel rispetto delle previsioni di cui all'Articolo 11, comma 11.3, del TIMSII. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.	Art. 1.6 Delibera ARERA 579/2025
	NON PRESENTE	A 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 della Delibera 655/2015.	Art. 1.6 lett. b) Delibera ARERA 579/2025
Art. 10.12.3	L'utente finale moroso al quale sia stato inviato il sollecito bonario, notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore tramite i seguenti canali di contatto disponibili al pubblico: - mediante il servizio di assistenza telefonico 800 093 966 con contestuale invio dell'attestazione di pagamento all'indirizzo e-mail: pagamenti@siiato2.it (a seguito di sollecito o costituzione in mora) riallacci@siiato2.it (a seguito di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura);	L'utente finale moroso al quale sia stato inviato il sollecito bonario, notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore tramite i seguenti canali di contatto disponibili al pubblico: - mediante il servizio di assistenza telefonico 800 093 966 con contestuale invio dell'attestazione di pagamento all'indirizzo e-mail: pagamenti@siiato2.it (a seguito di sollecito o costituzione in mora) riallacci@siiato2.it (a seguito di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura); - con PEC all'indirizzo: commercialesii@arubapec.it	

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

	- con PEC all'indirizzo: segreteriasii@arubapec.it - via fax al numero 0744.448724 - per posta - tramite gli sportelli presenti sul territorio provinciale.	- tramite gli sportelli presenti sul territorio provinciale.	
Articolo Carta del Servizio	**Testo Attuale**	**Testo modificato**	**Riferimento normativo**
Art 10.20	NON PRESENTE	Fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, il gestore è tenuto a effettuare - qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo - la programmazione del medesimo intervento sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.	Art. 1.7 Delibera ARERA 579/2025
Art. 11.1	NON PRESENTE Per motivi di sicurezza igienica, il Gestore può aggiungere all'acqua potabile, prima dell'immissione in rete, un idoneo disinfettante (biossido di cloro o ipoclorito di sodio) nei limiti previsti dalla normativa.	Il Gestore opera in conformità del D. Lgs 18/2023, analizzando tutti i parametri previsti ed assicurando agli utenti informazioni adeguate e aggiornate sulla qualità dell'acqua potabile fornita. Il Gestore può provvedere, prima dell'immissione dell'acqua nella rete di distribuzione, all'aggiunta di idonei prodotti disinfettanti, quali biossido di cloro o ipoclorito di sodio, in concentrazioni minime necessarie a garantire il mantenimento delle condizioni di sicurezza igienico-sanitaria dell'acqua e a prevenire la formazione e la successiva proliferazione di microrganismi lungo la rete.	D. Lgs 18/2023
Art. 11.2	La garanzia degli standard di qualità è fornita mediante i controlli eseguiti: • dalle competenti autorità sanitarie, • dall'ARPA, • a mezzo di proprio laboratorio.	La garanzia degli standard di qualità è fornita mediante i controlli eseguiti: • dalle competenti autorità sanitarie (mediante laboratorio ARPA), • a mezzo di proprio laboratorio.	D. Lgs 18/2023
Art. 11.3	Nei casi in cui non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore avvisa le amministrazioni Comunali coinvolte dal disagio, che provvedono a comunicare ai cittadini le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Il Gestore Comunica altresì all'Autorità di Ambito nonché alle Province e ai Comuni le azioni per superare la situazione di crisi ed i	Nei casi in cui non sia possibile mantenere i livelli qualitativi nei limiti previsti dalla legge, il Gestore avvisa tramite l'Azienda Sanitaria Locale le amministrazioni Comunali coinvolte dal disagio, che provvedono a comunicare ai cittadini le misure da adottare per coprire il periodo di crisi. Il Gestore Comunica altresì all'Autorità di Ambito nonché alle Province e ai Comuni le azioni per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità. Ciò per consentire loro l'esercizio	

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

	tempi previsti per il ripristino della normalità. Ciò per consentire loro l'esercizio dei poteri di controllo e l'adozione di eventuali misure alternative.	dei poteri di controllo e l'adozione di eventuali misure alternative.	
Articolo Carta del Servizio	**Testo Attuale**	**Testo modificato**	**Riferimento normativo**
Art. 12.2	m) Rendere noti periodicamente i principali dati quali-quantitativi relativi al servizio erogato;	m) Comunicare, tramite allegato in bolletta, entro il 30 Giugno di ogni anno, gli standard di qualità, gli indennizzi e il grado di rispetto dell'anno precedente	Art. 78.1 dell'Allegato A RQSII Delibera ARERA 655/15
Art. 14	Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi della Legge n. 196/2003 e s.m.i. Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e ss.mm.ii.	Il Gestore effettua il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti ai sensi del GDPR 679/2016 É quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per: Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) e ss.mm.ii.	GDPR 679/2016
Art. 15.2	Oltre al caso a) e b) di cui sopra, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico: a) nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; per gli standard specifici previsti dalla Delibera 917/2017 (Qualità Tecnica), il Gestore non è tenuto al riconoscimento dell'indennizzo, nel caso in cui all'utente sia stato già corrisposto due volte nell'anno solare in corso, un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico. b) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.	Il gestore non è tenuto inoltre a corrispondere l'indennizzo automatico: a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui al comma precedente, lettere a) e b); b) 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; c) 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 RQSII. Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione	Art. 1.22 Delibera ARERA 579/2025

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

	Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.	dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.	
Articolo Carta del Servizio	**Testo Attuale**	**Testo modificato**	**Riferimento normativo**
Art. 19 Tabella 2 – Standard generali Solo standard con variazioni	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) - Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore Livello del servizio telefonico (LS) - Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026) Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) - Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore, o l'assistente vocale, o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore Livello del servizio telefonico (LS) - Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100	Art. 1.36 Delibera ARERA 579/2025

A.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026