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

Allegato Sub "4"

CARTA DEL SERVIZIO

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NEL SUB AMBITO 4

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

SOMMARIO

1 Premessa 5

2 Definizioni 6

3 Riferimenti normativi 18

4 Il soggetto Gestore 20
4.1 Presentazione del servizio idrico Integrato S.c.p.a. 20
4.2 Funzioni del servizio idrico integrato 21
4.3 Informazioni sintetiche sulle prestazioni fornite 21
4.4 Obiettivi del S.I.I. 22

5 I principi fondamentali della carta 23
5.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento 23
5.2 Continuità 23
5.3 Partecipazione 23
5.4 Cortesia 23
5.5 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 24
5.6 Efficacia ed Efficienza 24
5.7 Qualità e sicurezza 24
5.8 Sostenibilità uso risorsa idrica 24

6 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 25

7 Avvio / cessazione del rapporto contrattualE 26
7.1 Allacciamenti e lavori – Preventivazione 26
7.2 Allacciamenti e lavori - Esecuzione 29
7.3 Autorizzazione all'allacciamento fognario per utenze domestiche 30
7.4 Tempi di esecuzione dei lavori semplici e complessi (esclusi nuovi allacci) (RQSII – Art. 23) 30
7.5 Tempi di attivazione di nuova fornitura (RQSII – Art. 10) 31
7.6 Modalità e tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro nella fornitura (RQSII – Art. 11) 31
7.7 Modalità e tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente (RQSII – Art. 14) 33
7.8 Utenti finali non disalimentabili (REMSI – Art.2) 34
7.9 Modalità per la richiesta di voltura (RQSII – Art. 15) 34

8 Accessibilità al servizio 37
8.1 Come contattare il Gestore 37
8.2 Sportelli fisici e digitali (RQSII – Artt. 52, 53, 54) 38
8.3 Svolgimento di pratiche e servizio informazioni per via telefonica (RQSII – Artt. 55, 56,57, 58, 59) 40
8.4 Facilitazioni per utenti particolari 41
8.5 Appuntamenti 42

9 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche fatturazione 44
9.1 Tempi di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni (RQSII – Art. 45) 44

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

9.2 Rettifiche di fatturazione (RQSII – Artt. 43, 48) 44
9.3 Procedura di presentazione dei reclami scritti (RQSII – Art. 49) 45

10 Gestione del rapporto contrattuale 52
10.1 Fatturazione e lettura dei contatori....52
10.2 Tempo per l'emissione della fattura (RQSII – Art. 36, 39, 40)....53
10.3 Periodicità di fatturazione (RQSII – Art. 38)....53
10.4 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni 55
10.5 Modalità di pagamento (RQSII – Art. 41) 55
10.6 Rateizzazione (RQSII – Art. 42)....55
10.7 Trasparenza del documento di fatturazione 57
10.8 accredito dei rimborsi....58
10.9 Verifica Misuratore....58
10.10 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (RQSII – Art. 31)....61
10.11 Monitoraggio e controllo dei consumi 62
10.12 Morosità: preavviso, limitazione, sospensione e disattivazione (REMSI)....62
10.13 Sostituzione dei contatori da parte del gestore....70
10.14 Verifica di allaccio alla pubblica fognatura 71
10.15 Applicazione dello sgravio per perdite occulte 71
10.16 Continuità e servizio sostitutivo di emergenza (indicatore S2 di cui all'art. 3 della deliberazione 917/2017 ARERA) 72
10.17 Tempi di preavviso e durata delle interruzioni programmate *(indicatori S1 e s2 di cui all'art. 3 della deliberazione 917/2017 ARERA)* 73
10.18 Crisi idrica....73
10.19 Pronto intervento (RQSII – Art. 33) 73
10.20 Tempi di primo intervento in situazioni di pericolo (RQSII – Art. 33)....74

11 QUALITA' DELL'ACQUA....75
11.1 Lo standard qualitativo dell'acqua potabile 75
11.2 La garanzia degli standard 76
11.3 Crisi qualitativa dell'acqua potabile e servizio sostitutivo....76

12 Informazioni all'utenza 77
12.1 Mezzi di informazione 77
12.2 impegni del Gestore nell'attivita' di informazione (RQSII- REMSI)....77

13 Accesso agli atti/documenti amministrativi....78

14 Trattamento dati sensibili 79

15 Trattamento dei dati....79

15 Indennizzi all'utente (RQSII – Art. 51) 80
15.1 Indennizzi legati alla procedura di morosità (REMSI – ARt.10)....82
15.2 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 83
15.3 Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico....84

16 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente 86

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

17 Validità della Carta della Qualità del Servizio idrico integrato 86

18 Tabella 1 Standard specifici ed indennizzi 87

19 Tabella 2 Standard generali..... 93

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

1 PREMESSA

La presente Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato è adottata dal Servizio Idrico Integrato ScpA (S.I.I.) in conformità al D.P.C.M. del 29/04/1999 recante lo "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato*" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art.2, comma 461 punto a), della L. n. 244/2007 e delle linee guida predisposte dal Ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U, n.72 del 29/10/2013, ed è in vigore nell'attuale versione dal.....

La presente Carta della Qualità del Servizio recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico (oggi ARERA) e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni. La Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di Utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti e rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestori del S.I.I.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta della Qualità del Servizio si intendono sostitutive di quelle riportate nei Contratti di fornitura stessi, compresi i regolamenti.

Da un punto di vista generale la Carta della Qualità del Servizio:

- Riconosce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato di S.I.I. ScpA 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 di S.I.I. ScpA
- Indica le modalità per proporre le vie conciliative e procedure alternative di risoluzione delle controversie;
- Specifica gli indennizzi all'utenza in caso di inadempienza agli obblighi del Gestore contenuti nella Carta della Qualità del Servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati al paragrafo 6, al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo "Indennizzi automatici".

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

La Carta della Qualità del Servizio riguarda le prestazioni del servizio idrico integrato rese da S.I.I. ScpA alle utenze domestiche residenti, non residenti e agli altri usi in base alle categorie d'utenza.

Nei casi di somministrazione del servizio di acquedotto in deroga ai livelli minimi di servizio, S.I.I. ScpA informerà gli Utenti delle deroghe nonché delle norme di legge e degli eventuali limiti stabiliti dalle Autorità competenti, secondo le modalità riportate al paragrafo 12 "Informazione all'Utenza" della presente Carta.

Relativamente al servizio di fognatura e a quello di depurazione, la Carta della Qualità del Servizio si riferisce rispettivamente agli scarichi che hanno recepito nella pubblica fognatura e a quelli soggetti a depurazione su impianti in gestione a S.I.I. ScpA.

La Carta della Qualità del Servizio verrà consegnata a tutti gli utenti che ne faranno richiesta e comunque sarà consegnata al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa potrà, altresì, quindi, essere richiesta, per iscritto o telefonicamente, agli uffici di S.I.I scpa riportati in allegato ed è comunque consultabile e scaricabile dal sito del Gestore www.siiato2.it e dal sito dell'AURI sezione territoriale di Terni www.auriumbria.it.

L'approvazione e le successive modifiche della Carta della Qualità del Servizio saranno oggetto di un'informativa di sintesi in bolletta.

La Carta della Qualità del Servizio è soggetta a revisione periodica ogni qual volta si verifichino mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti.

2 DEFINIZIONI

Ai fini della comprensione del presente documento s'intendono valide le seguenti definizioni, con riferimento alle deliberazioni AEEGSI 23 Dicembre 2015 655/2015/R/IDR s.m.i. (RQSII) e Delibera ARERA 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR s.m.i. (REMSI) :

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);
ACQUEDOTTO	È l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica

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

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.
ALLACCIAMENTO IDRICO	È la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto. Può avere lunghezza massima di 20 metri.
ALLACCIAMENTO FOGNARIO	È la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura dell'Utente alla pubblica fognatura. Può avere lunghezza massima di 20 metri.
APPUNTAMENTO POSTICIPATO	È l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore.
AREA PERSONALE	È uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;
ASSISTENTE VOCALE	È un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore;
ATTI AUTORIZZATIVI	Sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente.
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	È l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).
AUTOLETTURA	È la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con

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

	conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.
AUTORITÀ o AEEGSI (oggi ARERA)	È l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e, istituita ai sensi della legge n. 481/1995.
BONUS SOCIALE IDRICO	E' il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/IDR.
CALL CENTER	È un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.
CAUSA DI FORZA MAGGIORE	Ovvero atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili non imputabili al Gestore tale da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni. Vi rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali, gli scioperi, il mancato ottenimento di atti da parte di terzi.
CESSAZIONE	È la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore.
CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	È la presente Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato cioè il documento, previsto dalla normativa, con cui il Gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del Gestore).
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

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

CODICE DI RINTRACCIABILITÀ	È il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati.
CONTRATTO DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO, OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO	È l'atto stipulato fra l'Utente finale e il Gestore del servizio È il contratto di fornitura che il richiedente stipula con il Gestore. Il perfezionamento del contratto si ha al momento della sua firma per accettazione da parte dell'Utente, alla presentazione da parte del richiedente di tutta la documentazione richiesta e del pagamento dei contributi di allacciamento, (esclusi i casi in cui i pagamenti siano addebitati sulla prima fattura).
DATA DI INVIO	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;
DATA DI RICEVIMENTO	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;
DATI DI QUALITÀ	Sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai Gestori all'EGA e all'Autorità.

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

DEPOSITO CAUZIONALE	È una somma di denaro che l'utente versa al Gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.
DEPURAZIONE	È l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi.
DISAGIO ECONOMICO SOCIALE	E' la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma 9bis del decreto legge 185/08.
DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	E' l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale .
ENTE DI GOVERNO DELL'AMBITO (EGA)	E' la struttura dotata di personalità giuridica che svolge le funzioni di Autorità di Ambito Territoriale Ottimale previste dal vigente Codice Ambientale (D.Lgs. n. 152/2006 (e ss.mm.ii.) sui territori degli ATI 1 e ATI 2 dell'Umbria.
FASCIA AGEVOLATA (O FASCIA DI CONSUMO ANNUO AGEVOLATO)	Come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICSI, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente.
FOGNATURA	È l'insieme delle condotte per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, eventualmente le acque 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.

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

GESTORE	È il soggetto che gestisce il sevizio idrico integrato ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono: Servizio Idrico Integrato ScpA. (S.I.I.) con sede legale a Terni, Via Primo Maggio 65.
GIORNO FERIALE	È un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.
GIORNO LAVORATIVO	È un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.
IMPIANTO PRIVATO, SIA PER L'ACQUEDOTTO CHE PER LA FOGNATURA,	È la parte della tubazione e relativi accessori insistente nella proprietà privata.
INDENNIZZO AUTOMATICO	È l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.
LAVORO SEMPLICE	È la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri Utenti.
LAVORO COMPLESSO	È la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.
LETTURA	È la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.
LIMITAZIONE DELLA FORNITURA	è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti.
LIVELLO DI PRESSIONE	È la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere.

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

LIVELLO O STANDARD SPECIFICO DI QUALITÀ	È il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente finale.
LIVELLO O STANDARD GENERALE DI QUALITÀ	È il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali.
MISURATORE	è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati.
MISURATORE ACCESSIBILE	È il misuratore collocato in un luogo al quale l'operatore incaricato della lettura può sempre accedere senza che sia richiesta la presenza dell'Utente o di altra persona da questi deputata per consentirne l'accesso e posto su suolo pubblico.
MISURATORE NON ACCESSIBILE (o inaccessibile)	È il misuratore collocato in un luogo al quale l'operatore incaricato della lettura può accedere solo in presenza dell'Utente o di altra persona da questi deputata per consentirne l'accesso e posto su suolo privato.
MISURATORE PARZIALMENTE ACCESSIBILE	È il misuratore posto su suolo privato e ubicato all'interno di aree in cui l'operatore incaricato della lettura può normalmente accedere in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato (locali appositi, vani scale, ecc.).
MOROSITÀ DELL'UTENTE FINALE (O MOROSITÀ)	E' l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura.
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.
PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO	Relativamente alle forniture attivate dalla data di affidamento del servizio idrico integrato al Gestore si intende la sottoscrizione quando espressamente prevista e/o la presentazione da parte dell'Utente di tutta la documentazione richiesta e il pagamento dei corrispettivi esclusi i casi in cui questi siano addebitati sulla prima bolletta.

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

PORTATA	È la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.
PRESTAZIONE	È, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore.
PRO DIE	criterio di imputazione dei consumi rilevati o stimati consistente nella attribuzione di un consumo quotidiano costante, ottenuto dividendo il dato di consumo complessivo per i giorni del periodo preso in esame. In concreto consentirà di procedere all'attribuzione del consumo su uno specifico periodo di riferimento e di rapportare su tale periodo gli scaglioni tariffari annui.
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 di norma installato il misuratore dei volumi.
PUNTO DI SCARICO DELLA FOGNATURA;	È il punto in cui la condotta di allacciamento fognario dell'Utente si collega alle infrastrutture pubbliche di collettamento reflui.
QUANTITATIVO ESSENZIALE DI ACQUA	E' il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.
RECLAMO SCRITTO	È ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
RECLAMO PER LA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI	E' il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.

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

RIATTIVAZIONE	È il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa.
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 servizio idrico integrato non collegabile ad un disservizio percepito.
RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	È ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del servizio idrico integrato.
REMSI	E' l'allegato A alla Deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR: recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato".
RQSII	È l'Allegato A alla Deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/IDR: il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.
RQTI	E' il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII)	È l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico pro tempore vigente;
SERVIZIO CONCILIAZIONE	E' 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

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

	modificato e integrato;
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; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR.
SOSPENSIONE DEL SERVIZIO	E' l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore.
SOTTO-TIPOLOGIA D'USO	E' riferita ai seguenti usi: In relazione alla tipologia d'uso domestico: - uso domestico residente; - uso condominiale; - uso domestico non residente; In relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico: - uso industriale; - uso artigianale e commerciale; - uso agricolo e zootecnico; - uso pubblico non disalimentabile; - uso pubblico disalimentabile; - altri usi;
SOPRALLUOGO	È l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o dello stato dei luoghi.
SUBENTRO	È la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo.
TEMPO PER L'OTTENIMENTO DEGLI ATTI AUTORIZZATIVI	È il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo.

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

TIBSI	E' l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR c.s.m.i.
TICSI	E' l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR.
TIMSII	È l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII);
TIPOLOGIE D'USO O CATEGORIE D'USO	Sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI)
UTENZA CONDOMINIALE	È l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.
UTENTE FINALE	È la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.
UTENTE FINALE DISALIMENTABILE	E' l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura.
UTENTE FINALE NON DISALIMENTABILE	E' l'utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura.
UTENTI DEBOLI	Sono gli Utenti che versano in condizioni socio economiche disagiate come definite dall'apposito regolamento.
UTENTE DIRETTO	E' l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente.
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 .

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

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

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

3 RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato S.c.p.A (S.I.I.) è redatta in attuazione :

- della DIR.P.C.M. 27.01.1994, recante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 4 marzo 1996 di attuazione dell'articolo 4 della legge n. 36 del 5 gennaio 1994;
- della L.R. 27 marzo 1998, n. 5, " Disposizioni in materia di risorse idriche, istituzione del servizio idrico integrato ed individuazione degli ambiti territoriali ottimali, in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36";
- del D.P.C.M. 29.04.1999 contenente lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato".
- del D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 "norme in materia ambientale" e successive modifiche.
- 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."
- delle disposizioni derivanti dall'attuazione di direttive comunitarie relative alla 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/IDRdel 23 Dicembre 2015- e relativo Allegato (RQSII), come successivamente modificato e integrato;
- Delibera ARERA 5 Maggio 2016 218/2016/R/IDR 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;
- DM 21 Aprile 2017 n. 93 e relativa deroga dell'AURI con Delibera n. 31 del 22 maggio del 2018 approvata da ARERA con Delibera 20 settembre 2018 n. 464/2018/R/IDR
- D.P.C.M. 29 agosto 2016 è il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato"
- Delibera ARERA 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019, e relativo Allegato- REMSI- come successivamente modificato e integrato;

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

- 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

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

4 IL SOGGETTO GESTORE

4.1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO S.C.P.A.

S.I.I. è il soggetto Gestore a cui l'Autorità di Ambito, Consorzio di funzioni tra 32 Comuni della Provincia di Terni, ha affidato, dal 1 Gennaio 2003, la gestione del servizio idrico integrato sulla base di una Convenzione con relativo disciplinare e nel rispetto di un Piano di Ambito, che è lo strumento di programmazione economico-finanziaria e degli investimenti.

S.I.I. è una società consortile per azioni, con prevalente capitale pubblico, costituita per la gestione integrata di impianti idrici, fognari e di depurazione e così composta:

51% 32 COMUNI DELLA PROVINCIA DI TERNI
40% UMBRIADUE SCARL
3% ASM Terni Spa
6% AMAN Spa

Sono confluite nella S.I.I. tutte le competenze e le specializzazioni che precedentemente erano attribuite a differenti operatori pubblici (enti locali, ASM Terni S.p.A. e Consorzio idrico dell'Amerino, oggi trasformata in AMAN S.p.A.) che, insieme al *know how* del socio privato, hanno portato all'interno della Società il loro prezioso patrimonio di conoscenze.

Sulla base degli atti di affidamento dell'Autorità d'Ambito, la S.I.I. è il Gestore del servizio idrico integrato dell'ATI 4 Umbria, che comprende 32 Comuni della provincia di Terni:

ACQUASPARTA	MONTECASTRILLI
ALLERONA	MONTECCHIO
ALVIANO	MONTEFRANCO
AMELIA	MONTEGABBIONE
ARRONE	MONTELEONE D'ORVIETO
ATTIGLIANO	NARNI
AVIGLIANO UMBRO	ORVIETO
BASCHI	OTRICOLI
CALVI DELL'UMBRIA	PARRANO

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

CASTELGIORGIO	PENNA IN TEVERINA
CASTELVISCARDO	POLINO
FABRO	PORANO
FERENTILLO	SAN GEMINI
FICULLE	STRONCONE
GIOVE	TERNI
GUARDEA	
LUGNANO IN TEVERINA	

4.2 FUNZIONI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

S.I.I. opera nel territorio così come individuato dall'Autorità di Ambito gestendo il ciclo integrato delle acque, che comprende:

- opere di captazione;
- impianti di stoccaggio;
- reti di adduzione e di distribuzione idropotabile;
- gestione delle reti fognarie;
- depurazione delle acque reflue e reimmissione nei corpi idrici.

Il Gestore effettua, secondo propri piani d'intervento, un servizio di ricerca programmata delle fughe sulle reti di adduzione e distribuzione idrica.

4.3 INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE PRESTAZIONI FORNITE

Nella gestione ordinaria del servizio idrico integrato, il Gestore garantisce:

- l'erogazione 24 ore su 24 di acqua potabile di buona qualità.
- le attività necessarie all'attivazione e alla cessazione della fornitura di acqua potabile.
- il servizio di riparazione delle reti e degli impianti di distribuzione acqua potabile, delle fognature e degli impianti di depurazione.

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

- la realizzazione, modifica e sostituzione di allacciamenti alla rete acqua potabile.
- l'istruttoria pratiche di autorizzazione allo scarico e all'allaccio alla rete fognaria.
- l'istruttoria all'esenzione dal pagamento del canone di fognatura e depurazione.
- le verifiche di corretto funzionamento del contatore acqua potabile.
- la verifica del livello di pressione acqua potabile (al contatore).

4.4 OBIETTIVI DEL S.I.I.

Gli obiettivi della gestione del S.I.I. si fondano sui seguenti principi fondamentali, tra loro strettamente connessi: qualità del servizio, qualità dell'acqua erogata, rispetto dell'ambiente e qualità della vita della cittadinanza. La missione del Servizio Idrico Integrato è infatti quella di soddisfare le esigenze primarie delle comunità locali, fornendo acqua con la volontà di utilizzare le risorse naturali con la massima cura. Con la presente Carta della Qualità del Servizio, S.I.I. mantiene aperto un dialogo-confronto con i propri Utenti.

Le azioni fondamentali adottati da S.I.I. per il raggiungimento dei suddetti obbiettivi sono:

- informare gli Utenti sui servizi erogati del Gestore;
- impegnare le strutture aziendali nel mantenere e migliorare il livello di qualità dei servizi;
- raccogliere il grado di soddisfazione degli Utenti, per migliorare ulteriormente i livelli di qualità prestabiliti.

L'impegno così profuso deve tendere alla massima efficienza, senza sottovalutare l'efficacia; in altri termini deve tendere ad ottenere il miglior rendimento possibile in rapporto alle risorse disponibili ed utilizzate nell'applicazione della Carta della Qualità del Servizio, che impegna il Gestore nel suo insieme amministrativo, gestionale ed operativo.

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

5 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

Il Servizio idrico Integrato basa il suo rapporto con i cittadini Utenti sui seguenti principi generali:

5.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'erogazione del servizio idrico integrato si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra il Gestore e gli utenti prescindono da differenze di sesso, orientamento sessuale, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Deve essere garantita la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. S.I.I. ScpA si impegna, in particolare, a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini-utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli. Si impegna inoltre ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

5.2 CONTINUITÀ

Viene garantito l'impegno ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili solo ad eventi di forza maggiore e/o a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti. In questi casi il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e, comunque quando previsto, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

5.3 PARTECIPAZIONE

L'Utente singolarmente o tramite le associazioni dei consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulla proprie problematiche può avanzare proposte. Per gli aspetti di relazione con l'utente, S.I.I. ScpA garantisce la identificabilità del personale, individua il referente aziendale, comunica la PEC aziendale e gli altri canali di comunicazione e acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio erogato mediante indagini di soddisfazioni all'utenza.

5.4 CORTESIA

Il personale è tenuto a trattare gli Utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi fornendo, se necessario, chiare spiegazioni e adeguata

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

documentazione di supporto. I dipendenti di S.I.I. ScpA sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

5.5 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

S.I.I. pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato con l'Utente e alla sua massima semplificazione.

5.6 EFFICACIA ED EFFICIENZA

S.I.I. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Tende a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure, particolarmente per le operazioni riguardanti l'utenza, applicando le norme vigenti.

Nello specifico:

- effettua interventi volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali;
- sviluppa e mantiene un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi;
- mantiene un elevato livello di responsabilizzazione e coinvolgimento del personale;
- assicura la formazione del personale onde garantire i livelli di competenza necessari e la crescita professionale.

5.7 QUALITÀ E SICUREZZA

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente nel rispetto delle norme legislative.

5.8 SOSTENIBILITÀ USO RISORSA IDRICA

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli sprechi e il prelevamento delle acque superficiali.

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

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana. Il servizio idrico integrato è gestito nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva, riportati nei seguenti paragrafi.

6 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta della Qualità del Servizio stabilisce gli standard specifici e generali che si riferiscono ai tempi caratteristici e alle fasi del rapporto contrattuale con l'utenza e più precisamente:

- Avvio /Cessazione del rapporto contrattuale;
- Accessibilità al servizio;
- Gestione del rapporto contrattuale;
- Continuità del servizio.

Fermo restando quanto previsto dalla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/IDR, in particolare all'art. 75, i tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati 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, di cui il Gestore terrà idonea registrazione.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio. Qualora fosse l'Utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

Nel caso in cui il Gestore e l'Utente abbiano concordato un appuntamento, il Gestore dovrà assicurare che la prestazione venga effettuata nel termine concordato tenuto conto delle disposizioni dettate in materia di fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.

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

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

7 AVVIO / CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

7.1 ALLACCIAMENTI E LAVORI – PREVENTIVAZIONE

7.1.1 MODALITÀ DI RICHIESTA, CONTENUTO MINIMO DEL PREVENTIVO PER ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI ED ESECUZIONE DI LAVORI E VALIDITÀ DEL PREVENTIVO (RQSII – Artt. 7, 18, 20, 21)

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari ed esecuzione dei lavori deve essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo deve contenere:

a. il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;

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

c. i dati identificativi del richiedente;

d. il codice utente 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;

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

f. la data di invio del preventivo al richiedente;

g. la sotto-tipologia d'uso;

h. l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta, 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,

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

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

eventualmente lo stesso richiedente deve ottenere 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 (non inferiore a tre mesi). L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta). Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo può essere successivamente preteso dal Gestore;

n. il riferimento organizzativo del gestore al fine di fornire ulteriori informazioni, nel caso di lavori complessi;

7.1.2 PREVENTIVI STANDARDIZZABILI (RQSII – Art. 22)

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.

7.1.3 TEMPI DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIAMENTI ALL'ACQUEDOTTO E ALLA FOGNATURA (RQSII – Artt. 5, 6)

Il tempo di preventivazione per l'allacciamento alla rete idrica e/o fognaria è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria) e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

Il tempo di preventivazione per allacciamenti idrici e fognari è differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo da parte del Gestore.

Le tipologie di allaccio possono essere di tipo semplice, che contemplano prestazioni standard, oppure complesse, ove sono richieste verifiche di natura tecnica non standard (misure di pressione, modellazioni reti, etc.). All'interno del preventivo verrà specificato la tipologia di allaccio previsto.

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

Gli standard previsti per questo indicatore sono:

Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	**10 gg lavorativi**
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	**10 gg lavorativi**
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	**20 gg lavorativi**
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	**20 gg lavorativi**

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei casi in cui:

a. il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dal Gestore (appuntamento posticipato);

b. sia impossibile procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e si renda necessario fissare un nuovo appuntamento.

7.1.4 TEMPI DI PREVENTIVAZIONE PER L'ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI E SEMPLICI (ESCLUSI NUOVI ALLACCI) (RQSII – Art. 19)

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo. Di norma il preventivo richiede il sopralluogo.

Per questo indicatore sono previsti i seguenti standard:

Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	**10 gg lavorativi**
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	**20 gg lavorativi**

Il tempo di preventivazione decorre dalla data del sopralluogo nei casi in cui:

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

a. il richiedente concordi un appuntamento diverso da quello fissato dal Gestore (appuntamento posticipato);

b. sia impossibile procedere al sopralluogo nella data concordata per causa imputabile al richiedente e si renda necessario fissare un nuovo appuntamento.

7.2 ALLACCIAMENTI E LAVORI - ESECUZIONE

7.2.1 TEMPI DI ESECUZIONE NUOVO ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO E ALLA FOGNATURA (RQSII – Artt. 8, 9)

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica e/o fognaria è il tempo intercorrente fra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale (che si perfeziona attraverso il pagamento dello stesso, la ricezione del preventivo firmato per accettazione e la ricezione dei documenti richiesti nel preventivo) e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale.

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

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

Gli standard per questo indicatore sono i seguenti:

Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	**15 gg lavorativi**
Tempo di esecuzione allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici	**20 gg lavorativi**
Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	**30 gg lavorativi**
Tempo di esecuzione allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi	**30 gg lavorativi**

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

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

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.

Nel caso in cui sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

7.3 AUTORIZZAZIONE ALL'ALLACCIAMENTO FOGNARIO PER UTENZE DOMESTICHE

Il tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento di nuova utenza fognaria intercorrente tra la data di presentazione da parte dell'utente della Richiesta di Allacciamento e la data di protocollo dell'autorizzazione all'allacciamento è pari a **30** giorni lavorativi

7.4 TEMPI DI ESECUZIONE DEI LAVORI SEMPLICI E COMPLESSI (ESCLUSI NUOVI ALLACCI) (RQSII – Art. 23)

Il tempo di esecuzione dei lavori (esclusi nuovi allacci) 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, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice o un lavoro complesso.

Tempo di esecuzione di lavori semplici	**10 gg lavorativi**
Tempo di esecuzione di lavori complessi	**30 gg lavorativi**

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.

Nel caso in cui sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

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

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.

7.5 TEMPI DI ATTIVAZIONE DI NUOVA FORNITURA (RQSII – Art. 10)

Il tempo di attivazione di nuova fornitura è il tempo intercorrente fra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore. Lo standard previsto per questo indicatore è il seguente:

Tempo di attivazione della fornitura	**5 gg lavorativi**

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata tramite il numero verde associato al call center, via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore www.siiato2.it o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico.

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

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.

7.6 MODALITÀ E TEMPI DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA E/O DI SUBENTRO NELLA FORNITURA (RQSII – ART. 11)

È il tempo intercorrente fra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa, fatti salvi i casi in cui è necessario procedere ad adeguamenti tecnici previsti dal Gestore e opportunamente comunicati all'Utente.

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

Tempo di riattivazione e/o subentro della fornitura senza modifica porta misuratore	**5 gg lavorativi**
Tempo di riattivazione e/o subentro della fornitura con modifica portata misuratore	**10 gg lavorativi**

Nel caso in cui il misuratore è ubicato all'interno della proprietà privata, il Gestore ha la facoltà di subordinare la riattivazione della fornitura del servizio, laddove tecnicamente fattibile, allo spostamento del misuratore all'esterno della proprietà privata, con costi a carico dell'Utente. In tal caso il tempo di riattivazione decorre dal giorno di completamento dei lavori di spostamento del misuratore.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente paragrafo 7.5, al Gestore rispettivamente dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo Utente finale.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, 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.

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 un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Nei casi indicati al paragrafo precedente, qualora il Gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

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

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo comma, in conformità a quanto disposto dall'Articolo 13, commi 13.2, 13.3 e 13.4 della Delibera 655/2015".

7.6.1 MODALITÀ E TEMPI DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A MOROSITÀ (RQSII – Artt. 12, 13)

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

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 disattivazione per 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.

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	**2 gg feriali**

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, nel rispetto delle procedure di Morosità.

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.

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

7.7 MODALITÀ E TEMPI DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA SU RICHIESTA DELL'UTENTE (RQSII – Art. 14)

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 previsto per questo indicatore è il seguente:

Tempo di disattivazione fornitura su richiesta dell'Utente	**7 gg lavorativi**

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale tramite il numero verde associato al *call center*, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore www.siiato2.it o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico.

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

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

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.

7.8 UTENTI FINALI NON DISALIMENTABILI (REMSI – ART.2)

Gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI;

b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSI.

Il Gestore predispone e tiene aggiornato, in coerenza con il registro di cui all'articolo 14 del TIBSI, un elenco degli utenti finali non disalimentabili contenente almeno, per ciascuna utenza:

a) il codice fiscale o la partita iva;

b) il codice utente e/o di fornitura;

c) l'indirizzo di fornitura non disalimentabile.

7.9 MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI VOLTURA (RQSII – Art. 15)

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47 convertito in Legge 23 maggio 2014, n. 80.

L'utente o il fruitore di fatto del servizio hanno l'obbligo di comunicare tempestivamente al Gestore ogni variazione nella titolarità dell'utenza a qualunque titolo si verifichi (morte, locazione, affitto, comodato d'uso, vendita, fallimento ecc.) con modalità con cui risulti la data certa.

SI precisa che ai fini della opponibilità al Gestore della data certa della decorrenza della titolarità del diritto sul bene immobile da parte del richiedente la fornitura, anche in caso di contratto di comodato d'uso gratuito è richiesta la registrazione della scrittura privata oppure l'autentica della stessa da parte di un Notaio.

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

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

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore (attraverso la dichiarazione congiunta con il vecchio intestatario o, in alternativa, inviando la foto datata del contatore dove sia ben visibile sia la lettura che la matricola) 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 provvederà 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 fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

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):

a. il Gestore ha facoltà di richiedere all'Utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;

b. In caso di non estraneità al debito, l'utente entrante sarà tenuto al pagamento preventivo del debito pregresso. Nei casi in cui il Gestore 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, ha facoltà di non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute .

c. Si presume la responsabilità solidale tra il vecchio ed il nuovo intestatario dell'utenza, fino a prova contraria, in caso di rapporti di convivenza, parentela, locazione ed eredità tra il vecchio ed il nuovo intestatario dell'utenza.

d. Nei casi previsti dalla Legge (es. Condomini, trasferimenti di Azienda, successione ereditaria ecc) l'utente subentrante risponde dei debiti verso il Gestore in modo solidale con l'utente precedente.

7.9.1 VOLTURA A TITOLO GRATUITO (RQSII – Art. 16)

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

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

a. presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito www.siiato2.it o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;

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

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

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

Nel caso, il Gestore:

a. provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui al paragrafo seguente;

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

c. attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'imposta di bollo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.

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

7.9.2 TEMPI DI ESECUZIONE VOLTURA (RQSII – Art. 17)

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo Utente finale e la data di attivazione della fornitura da parte del Gestore. Per questo indicatore è previsto il seguente standard:

Tempo di esecuzione voltura	**5 gg lavorativi**

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

Nei casi in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui l'intestatario uscente risulti moroso, qualora il Gestore eserciti le facoltà indicate al paragrafo 7.9 ai punti a) e b), il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a. dell'autocertificazione attestante l'estraneità al precedente debito;

b. dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

8 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

8.1 COME CONTATTARE IL GESTORE

Il Gestore opera nel territorio al servizio della collettività e rende disponibile alla clientela un'ampia gamma di canali utili per comunicare le esigenze collegate ai servizi offerti.

Tra i canali di comunicazione messi a disposizione sono presenti:

- INDIRIZZO SEDE LEGALE: Via Giordano Bruno 7- Terni
- 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***

I giorni, gli orari di apertura e gli indirizzi degli uffici commerciali e l'orario di funzionamento del Numero Verde, sono indicati nel sito del Gestore e vengono comunicati anche mediante bolletta. Il Gestore provvederà ad aggiornare costantemente sul proprio sito internet e in bolletta i propri riferimenti di contatto.

Nei contatti con il cliente, il personale del Gestore è tenuto a farsi riconoscere: infatti ogni operatore di sportello è dotato di cartellino identificativo, mentre gli addetti al Numero Verde comunicano al cliente il loro nome.

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

8.2 SPORTELLI FISICI E DIGITALI (RQSII – Artt. 52, 53, 54)

Presso lo sportello fisico e digitale gli Utenti possono richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, presentare reclami, apprezzamenti e suggerimenti.

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.

Nello sportello fisico e digitale vengono espletate almeno le seguenti pratiche:

- Richiesta informazioni e chiarimenti;
- Richieste di appuntamenti;
- Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti;
- Richiesta allacciamenti ed esecuzione di lavori;
- Richiesta attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura;
- Stipulazione e risoluzione dei contratti di utenza;
- Disdetta dei contratti di utenza;
- Inoltro reclami;
- Richiesta di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti;
- Richiesta di verifica contatori e livello di pressione.

8.2.1 TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO FISICO E DIGITALE

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo Sportello, ritirando il biglietto dal "Gestore code" o eseguendo il check- in nel caso di appuntamento tramite sportello digitale, e il momento in cui viene ricevuto dal personale del Gestore in presenza o in telepresenza (per gli sportelli digitali). Gli standard generali per questo indicatore sono i seguenti:

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

Tempo medio di attesa agli sportelli	**20 min.**
Tempo massimo di attesa agli sportelli (in momenti di elevato afflusso)	**60 min.**

8.2.2 SPORTELLI ON LINE (PRATICHE VIA TELEMATICA): OBBLIGHI E CONTENUTI MINIMI

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale il sito internet www.siiato2.it attraverso il quale pubblica: la Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato, il regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Il sito internet consente altresì all'Utente finale di accedere ad uno Sportello on line attraverso il quale è possibile, previa registrazione:

- consultare il proprio profilo, l'estratto conto e lo stato dei pagamenti, il dettaglio della fornitura, le letture dei contatori, i consumi e lo stato di avanzamento delle richieste;
- 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, verifiche del misuratore e del livello di pressione ed eccepire la prescrizione;
- effettuare l'autolettura del contatore;
- 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.

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

8.3 SVOLGIMENTO DI PRATICHE E SERVIZIO INFORMAZIONI PER VIA TELEFONICA (RQSII – Artt. 55, 56,57, 58, 59)

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il numero verde 800.093.966 (da rete fissa e 0744/ 441562 da rete mobile a pagamento), le pratiche contrattuali e le richieste previste e dettagliate dalla presente Carta della Qualità del Servizio idrico integrato.

Possono essere ottenute telefonicamente, sempre per il tramite del Call Center, anche le seguenti informazioni:

- informazioni di carattere generale;
- informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti)

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.

Gli operatori del *call center* garantiscono un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza per un numero minimo settimanale di 35 ore. Gli orari di servizio del Call Center sono pubblicati sul sito internet della Società www.siiato2.it.

8.3.1 TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO

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

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	**240 secondi**

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

8.3.2 ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO

L'indicatore di accessibilità al servizio telefonico è pari al rapporto mensile tra l'unità di tempo in cui almeno una linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100.

Accessibilità al servizio telefonico	**> 90%**

8.3.3 LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO

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.

Livello del servizio telefonico	**≥ 80%**

8.4 FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura. Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.

Il Gestore concorda con le principali associazioni di anziani e disabili le forme di agevolazione di accesso al servizio.

8.4.1 AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER UTENZE DEBOLI

Dal 1 luglio 2018 è in vigore a livello nazionale il "bonus sociale idrico" per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale, recepito dall'ARERA con Delibera 897/2017/R/IDR.

Con Delibera 23 febbraio 2021 63/2021/R/com, Arera ha stabilito che, dal 1° gennaio 2021, il Bonus Sociale per disagio economico venga riconosciuto ed erogato automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza la necessità di presentare alcuna istanza da parte loro. Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico è necessario e sufficiente presentare ogni anno all'INPS la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ed ottenere un'attestazione di ISEE, entro la soglia di accesso ai bonus, oppure risultare titolari di

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

Reddito/Pensione di cittadinanza. I riferimenti e tutte le informazioni relative al predetto bonus sono pubblicati sul sito internet del Gestore e su quello dell'EGA.

8.5 APPUNTAMENTI

Il Gestore, ove richiesto dall'Utente ovvero ove necessario per l'esecuzione della prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa l'appuntamento con l'Utente o un suo delegato. In questo caso il Gestore fissa l'ora d'inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con l'Utente.

8.5.1 TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO)(RQSII – Art. 24)

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 (compreso quello per la richiesta di verifica del contatore o della misura della pressione) è associato uno standard generale.

Tempo per l'appuntamento concordato	**7 gg lavorativi**
Tempo per l'appuntamento concordato per la verifica del misuratore e del livello di pressione	**10 gg lavorativi**

Nel calcolo dello standard si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo stabilito per la verifica del misuratore.

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.

8.5.2 PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO (RQSII – Art. 25)

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

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

l'obbligo di comunicare all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato con un preavviso di almeno 24 ore.

Preavviso minimo disdetta appuntamento	**24 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.

8.5.3 FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI (RQSII – Art. 26)

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.

Fascia puntualità appuntamento	**3 ore**

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

Il Gestore ha facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

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

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

9 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE FATTURAZIONE

9.1 TEMPI DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI (RQSII – Art. 45)

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'Utente e la data di invio della risposta motivata scritta all'Utente da parte del Gestore. Lo standard per questo indicatore è il seguente:

Tempo di risposta motivata alle richieste scritte d'informazioni	**30 gg lavorativi**

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***

Le richieste pervenute incomplete, mancanti del documento di identità valido, e/o trasmesse agli indirizzi diversi da quelli indicati non potranno essere accolte e senza comunicazione verranno considerate nulle.

9.2 RETTIFICHE DI FATTURAZIONE (RQSII – Artt. 43, 48)

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto dei consumi, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore può avvenire d'ufficio oppure mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Nel caso in cui sia l'Utente a segnalare anche tramite call center un errore di fatturazione, il Gestore potrà accettare la segnalazione, sulla base dei dati forniti dall'utente oppure effettuare opportune verifiche.

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.

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

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

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

Tempo di rettifica fatturazione	**60 gg lavorativi**

9.2.1 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE)

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.

Tempo di risposta a richiesta scritta di rettifica fatturazione	**30 gg lavorativi**

9.2.2 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE AL RICHIEDENTE DELLE SOMME NON DOVUTE A SEGUITO DI RETTIFICA

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 all'Articolo 67 del RQSII in tema di rettifiche 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 indicato all'Articolo 67 del RQSII in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

9.3 PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI (RQSII – Art. 49)

Per reclamo si intende l'azione dell'utente presentata al soggetto Gestore, direttamente o mediante persona delegata con le modalità di seguito descritte. Il reclamo può avere per oggetto anomalie riscontrate rispetto al contratto di fornitura sottoscritto, ai Regolamenti o alla Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato, inerenti i rapporti tra il Gestore ed utente, comprese le violazioni dei principi e degli standard stabiliti nella presente Carta della Qualità del Servizio.

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

Sono esclusi i suggerimenti (comunicazioni che arrivano dagli utenti non allo scopo di denunciare una situazione di disagio, ma come indicazioni al soggetto erogatore per la fornitura di un servizio più vicino alle aspettative dell'utente) e le segnalazioni di guasti, ripristinabili con procedure manutentive.

La procedura di reclamo si articola in due livelli:

- 1° LIVELLO: reclamo scritto o verbale al Gestore
- 2° LIVELLO: servizio di conciliazione presso la Commissione A.D.R. (Commissione per la Risoluzione Alternativa delle Dispute).

9.3.1 PRIMO LIVELLO

Il reclamo può essere inoltrato al Gestore con le seguenti modalità:

VERBALMENTE:

- Presso gli sportelli aziendali
- Telefonicamente al numero verde **800.093.966** (da rete fissa), **0744 441562** (da cellulare)

Nel caso di reclamo verbale effettuato di persona presso lo sportello fisico, è compito dell'addetto del Gestore redigere il verbale da far sottoscrivere al cliente.

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**

Le segnalazioni scritte anonime o non contenenti sufficienti riferimenti per l'individuazione dell'utenza non saranno prese in considerazione.

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 una modalità telematica che disponga di tracciatura per l'inoltro in forma scritta di reclami.

Il Gestore è tenuto, inoltre, 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 relativo al tempo massimo di risposta 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.

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

Il Gestore rende disponibile nell'homepage del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a. ; il recapito postale, di posta elettronica certificata o l'indicazione di una modalità telematica che disponga di tracciatura ai 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;

b. il motivo del Reclamo

c. un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare per la fatturazione;

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 il modulo suddetto, 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).

e. motivo del reclamo.

Il Reclamo scritto sospende l'azione di Recupero Credito fino alla sua risoluzione. Non si applicano interessi qualora il reclamo sia positivo per l'utente.

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

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.

9.3.2 TEMPI DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI (RQSII – Art. 46)

Il tempo di risposta motivata ai 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 della risposta motivata scritta all'Utente finale da parte del Gestore. Lo standard per questo indicatore è il seguente:

Tempo di risposta ai reclami scritti	**30 gg lavorativi**

9.3.3 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE (RQSII – Art. 50)

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.

Con riferimento al reclamo scritto, fino al 31 dicembre 2026, nella risposta devono essere altresì riportati:

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

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

c. le seguenti informazioni contrattuali:

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

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

- la sotto- tipologia di uso;
- 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, fino al 31 dicembre 2026, il Gestore fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando in particolare i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il Gestore si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte dell'utente finale 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 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 della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b. l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;

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;

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

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.

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 come riportati al punto b) del paragrafo

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.

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;";

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

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.

9.3.4 SECONDO LIVELLO: CONTROLLO ESTERNO (COMMISSIONE A.D.R.)

La gestione di secondo livello si attiva dopo che è stata esperita la procedura di cui all'articolo precedente. La Commissione A.D.R. (Commissione per la Risoluzione Alternativa delle Dispute), riesamina i casi relativi a segnalazioni rispetto alle quali l'utente, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori, non si ritenga motivatamente soddisfatto della definizione del caso con la procedura di 1° livello. La Commissione è composta dal Direttore dell'AURI o da un suo delegato, da n. 2 rappresentanti del Gestore e dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori. Le modalità di funzionamento della Commissione sono disciplinate da apposito Regolamento visionabile sul sito internet del Gestore (www.siiato2.it).

La richiesta deve essere inviata:

- via posta alla Segretaria della Consulta dei Consumatori presso AURI Sezione Territoriale di Terni via Bramante 45 Terni, con delega di rappresentanza ad una associazione di consumatori facente parte della Consulta ; nel caso in cui l'utente non abbia scelto, viene applicata una procedura di rotazione tra le associazioni dei Consumatori facenti parte della Consulta
- tramite mail all'indirizzo: consumatoriauriumbriasubambito4@gmail.com
- mezzo fax al nr: **0744/ 611025**

La Commissione formula con apposito verbale la decisione, di norma, entro 30 giorni dal completamento dell'esame del caso.

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

10 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

10.1 FATTURAZIONE E LETTURA DEI CONTATORI

In ogni anno il Gestore, ai sensi di quanto previsto con Deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR in tema di Regolazione del servizio di misura nell'ambito del SII (TIMSII), a partire dal 01/01/2017 effettua con i propri incaricati i seguenti tentativi di raccolta della lettura dei contatori presso gli utenti finali:

consumi medi annui fino a 3.000 mc	**n. 2 tentativi di raccolta l'anno**
consumi medi annui superiori a 3.000 mc	**n. 3 tentativi di raccolta l'anno**

Il Gestore garantisce, inoltre, il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra i tentativi consecutivi di raccolta della lettura dei contatori effettuati per uno stesso Utente finale:

n. 2 tentativi di raccolta l'anno	**150 giorni solari**
n. 3 tentativi di raccolta l'anno	**90 giorni solari**

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e, per tentativi di lettura non andati a buon fine su contatori inaccessibili o parzialmente accessibili, dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite. Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, il Gestore è tenuto ad effettuare un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito - al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi. L'obbligo di ripasso si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal Gestore.

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

Si rimanda integralmente alle disposizioni contenute nel Testo integrato per la Regolazione del servizio di misura nell'ambito del SII (TIMSII), adottato con la Deliberazione AEEGSI n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016.

È altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità:

- direttamente al Numero Verde 800.093.966 (è necessario disporre del codice autolettura riportato in fattura e della lettura del contatore);
- attraverso il sito internet con accesso allo Sportello on Line (area riservata) o allo sportello fisico;
- attraverso l'invio di SMS al nr 345 3710268

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

10.2 TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA (RQSII – ART. 36, 39, 40)

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 standard 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.

Tempo emissione fattura	**45 gg solari**

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.

10.3 PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE (RQSII – ART. 38)

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.

Il numero minimo di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

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

BOLLETTAZIONE	CONSUMI (mc)
2 bollette/anno	≤ 100 mc
3 bollette/anno	101 mc ≤consumi ≤ 1.000 mc
4 bollette/anno	1.001 mc ≤ consumi ≤ 3.000 mc
6 bollette/anno	≥ 3.001 mc

Rimane facoltà del Gestore quella di effettuare la fatturazione con periodicità maggiore.

Per il calcolo dell'importo della fattura il Gestore ricorre al metodo del "*pro die*", che consiste nell'attribuzione di un consumo quotidiano costante, ottenuto dividendo il dato di consumo complessivo per i giorni del periodo preso in esame. In concreto consentirà di procedere all'attribuzione del consumo su uno specifico periodo di riferimento e di rapportare su tale periodo gli scaglioni tariffari annui. Per maggiori dettagli ed esempio di calcolo si invita a consultare il nostro sito http://www.siiato2.it/tariffa_delibere/fatturazione/fatturazione.html.

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.

10.3.1 PERIODO DI RIFERIMENTO DELLA FATTURA (RQSII – Art. 37)

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore, nel rispetto di quanto previsto dal precedente articolo 10.3, ovvero con una diversa periodicità di fatturazione, almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.

Il suddetto vincolo non viene applicato con rifermento:

- alle fatture che contabilizzano ricalcoli
- alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

10.4 TRASPARENZA NELL'APPLICAZIONE DELLE TARIFFE E LORO VARIAZIONI

Il Gestore garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali a propria disposizione. Lo stesso dicasi per ogni variazione delle stesse, le quali saranno riportate nella prima bolletta utile.

10.5 MODALITÀ DI PAGAMENTO (RQSII – ART. 41)

Il Gestore accetta le seguenti modalità di pagamento per le fatture:

- domiciliazione bancaria;

- domiciliazione postale;

- bollettino di conto corrente postale;

- tramite l'app IO, il proprio home banking o gli altri canali digitali abilitati

- contanti tramite sportelli bancari;

- carte di credito tramite sportelli bancari;

I lavori di nuovo allacciamento, di modifica di un allacciamento esistente o di spostamento contatore non vengono addebitati in fattura e possono essere pagati tramite:

• bollettino di conto corrente postale;

• bonifico bancario.

I pagamenti possono essere effettuati tramite le modalità e i canali indicati in dettaglio sul sito internet www.siiato2.it ed in bolletta.

Ove il canale utilizzato preveda un costo per l'esecuzione del pagamento, l'Utente sosterrà solamente il medesimo costo senza maggiorazioni da parte del Gestore.

10.6 RATEIZZAZIONE (RQSII – ART. 42)

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.

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

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

Qualora sussistano tali condizioni, 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 fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

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 caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate.

10.6.1 MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI OGGETTO DI COSTITUZIONE IN MORA (REMSI- ART.5)

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, **entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora**.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del Gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

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) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, 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, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, come indicato nel piano di rateizzazione concordato.

10.7 TRASPARENZA DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE

Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione il Gestore si avvale del formato di stampa standard dei fogli A4. Le informazioni in bolletta debbono essere chiare, con caratteri grandi ed scritte in un linguaggio facilmente comprensibile.

E' a carico dell'utente l'obbligo di comunicare al Gestore qualunque variazione dei dati relativi all'utenza, tra cui il numero dei componenti il nucleo familiare e l'indirizzo di spedizione delle fatture. Il documento di fatturazione adempie agli obblighi posti dalle normative relative alla protezione dei dati personali.

In particolare, con riferimento a quanto previsto dalla Delibera AEEG 586/2012/R/IDR ALL. A, la bolletta dovrà contenere almeno:

- Informazioni relative all'utente finale e alla fornitura;
- Periodo di riferimento della fatturazione, letture e consumi;
- Informazioni relative alle modalità di pagamento e alla procedura di Morosità;
- Indicazione del Deposito cauzionale versato dall'utente;
- Servizio guasti, informazioni e reclami;
- Indicazione comparativa dei consumi;
- Informazioni sulla tariffa applicata;

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

- Informazioni sulla qualità e sulle condizioni contrattuali;
- Eventuali comunicazioni dell'Autorità.

10.8 ACCREDITO DEI RIMBORSI

RIMBORSI SU UTENZE ATTIVE:

I rimborsi sono erogati dal Gestore, in modo automatico, mediante accredito sulle successive bollette in forma scalare fino a completa liquidazione dello stesso.

Solo per importi superiori a € 50, su richiesta dell'utente da effettuarsi entro 45 giorni dalla data di emissione della bolletta dalla quale si evince il credito, i rimborsi saranno erogati dal Gestore in unica soluzione mediante bonifico o assegno bancario che dovrà essere accreditato o spedito presso l'indirizzo indicato dall'utente.

RIMBORSI SU UTENZE CESSATE:

Per le sole fatture di chiusura (su utenze cessate), gli importi saranno rimborsati esclusivamente tramite Bonifico Bancario/Postale o assegno bancario.

10.9 VERIFICA MISURATORE

10.9.1 TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE (RQSII – Art. 28)

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 per questo indicatore è il seguente:

Tempo di verifica del misuratore	**10 gg lavorativi**

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, si rende necessario per l'utente concordare entro 10 gg lavorativi un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento

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

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*.

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

10.9.2 TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE (RQSII – Art. 29)

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di intervento per la verifica e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Per questo indicatore sono stabiliti in seguenti standard:

Tempo per la comunicazione esito verifica in loco	**10 gg lavorativi**
Tempo per la comunicazione esito verifica in laboratorio	**30 gg lavorativi**

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore su indicato, 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.

10.9.3 SOSTITUZIONE DEL MISURATORE (RQSII – ART. 30)

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

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

Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'intervento per la verifica effettuata sullo stesso.

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.

Tempo di sostituzione del misuratore a seguito di verifica	**10 gg lavorativi**

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 indicherà un appuntamento preciso, con data e ora, da concordare entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta. 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 cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

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.

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

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

10.10 TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE (RQSII – Art. 31)

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.

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	**10 gg lavorativi**

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

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

10.10.1 TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE (RQSII – Art. 32)

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.

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

Tempo di comunicazione dell'esito della del livello di pressione	**10 gg lavorativi**

Se dalla verifica risulta che il valore della pressione non è compreso nei limiti previsti dalla normativa, il Gestore dovrà individuarne la causa e comunicare all'Utente la situazione esistente ed i possibili interventi.

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

10.11 MONITORAGGIO E CONTROLLO DEI CONSUMI

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della protezione del contatore dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedirne la lettura.

In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Guasti 800.91.30.34 (24 ore su 24), numero gratuito sia da rete fissa che mobile.

Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

10.12 MOROSITÀ: PREAVVISO, LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE (REMSI)

10.12.1 SOLLECITO BONARIO DI PAGAMENTO (REMSI – ART.3)

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il Gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo Articolo 10.12.2, evidenziando:

i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura di cui al successivo Articolo 10.12.4;

c) le modalità, di cui al successivo Articolo 10.12.3, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;

d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;

e) i recapiti del Gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.

Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità sopra indicate.

10.12.2 PROCEDURA PER LA COSTITUZIONE IN MORA (REMSI – ART.4)

In caso di morosità dell'utente finale il Gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, con le modalità di cui al presente Articolo, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito bonario di pagamento di cui all' articolo precedente 10.12.1.
Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione con il seguente avviso testuale:

"*Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].".*

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dall'articolo 50 del RQSII, la disposizione di cui sopra non si applica nei seguenti casi:
a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
b) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

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

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

a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);

b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;

c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:

- la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento

- le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente

d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;

e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate all'art 10.6.1;

f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;

g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:

i. i termini per concordare con il Gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;

ii. la necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);

h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;

i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;

j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:

i. è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo Gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto sopra specificato;

ii. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile come definito al precedente Articolo 7.8.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, salvo quanto disposto dall'Articolo 10.6.1. (Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora), non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

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

Il Gestore può richiedere agli utenti di cui al comma 7.8, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

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

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

Il Gestore può richiedere all'utente finale domestico residente disalimentabile, in aggiunta agli importi di cui al precedente comma, unicamente il pagamento:

a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui al successivo Articolo 10.12.4

b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

In caso di morosità il Gestore avrà comunque titolo per l'invio dell'ingiunzione di pagamento a norma del decreto del Vice Ministro dell'economia e delle finanze del 15 febbraio 2024,che ai sensi dell'articolo 17, comma 3-bis, del decreto legislativo 26 febbraio 1999, n. 46, ha autorizzato la SII s.c.p.a. alla riscossione coattiva mediante ruolo dei crediti relativi alla tariffa del servizio idrico integrato.

10.12.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DELL'AVVENUTO PAGAMENTO (REMSI – ART.6)

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

- tramite gli sportelli presenti sul territorio provinciale.

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

La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.p.r. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del Gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

10.12.4 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE, LA SOSPENSIONE O LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE MOROSO DISALIMENTABILE (REMSI – ART.7)

1. La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 10.12.2;

b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;

c) siano decorsi i termini di cui al precedente Articolo 10.12.2, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità di cui al precedente Articolo o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

2. In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, in caso di morosità degli utenti finali **domestici residenti, diversi da quelli di cui all'articolo 7.8,** la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;

b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);

c) all'invio, da parte del Gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

3. Con riferimento agli utenti finali **domestici residenti disalimentabili**:

a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:

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

i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del Gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;

ii. il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;

b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:

i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;

ii. il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni di cui ai precedenti punti 1 e 2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente punto 3, lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di cui al precedente Articolo 7.8) che:

a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;

b) 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) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 10.12.2 nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle di cui al precedente comma 7.8, il Gestore può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, solo nel caso in cui:
a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;

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

b) 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.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:
a) qualora decorso il termine di cui al precedente comma 10.12.2, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini di cui al precedente Articolo 10.6.1;
b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

10.12.5 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE LA SOSPENSIONE O LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELLE UTENZE CONDOMINIALI (REMSI – ART.7)

In aggiunta a quanto previsto dai precedenti commi, in caso di morosità delle **utenze condominiali**, il Gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi. Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

10.12.6 PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE NON DISALIMENTABILE (REMSI – ART.8)

In caso di morosità dell'utente domestico residente di cui al precedente Articolo 7.8, il Gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 10.12.2;

b) il Gestore vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;

c) siano decorsi i termini, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile di cui al precedente Articolo 7.8.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora, tranne nei casi in cui:

a) decorso il termine di cui al precedente Articolo 10.12.2, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;

b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

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

10.12.7 TEMPISTICHE E MODALITÀ PER IL RISPRISTINO O LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA LIMITATA, SOSPESA O DISATTIVATA PER MOROSITÀ (REMSI – ART.9)

Il Gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, nei tempi di cui agli Articoli 12 e 13 del RQSII, con le modalità di cui al precedente comma 10.5.3

10.13 SOSTITUZIONE DEI CONTATORI DA PARTE DEL GESTORE

In tutti i casi in cui il Gestore rilevi un contatore:

- Bloccato
- Illeggibile
- Obsoleto

procederà alla sua sostituzione d'ufficio.

Con specifico riferimento alla sostituzione dei contatori obsoleti (installati da oltre 10 anni) si precisa che la stessa avviene in attuazione a quanto stabilito nel DM n. 93 del 21 aprile 2017 **"Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale ed europea "** e successiva delibera del Consiglio Direttivo dell'Auri n. 31 del 22 maggio 2018, approvata dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti Ambiente ARERA con la Delibera n. 464/2018/R/IDR.

Detta sostituzione sarà oggetto di apposita comunicazione agli utenti.

In ogni caso l'incaricato, prima di procedere alla sostituzione, effettuerà una fotografia al misuratore al fine di documentare l'ultimo consumo registrato. Inoltre verrà effettuata una fotografia al nuovo contatore installato. I supporti fotografici saranno a disposizione degli utenti per un periodo di un anno.

L'incaricato, al momento della sostituzione, provvede a lasciare all'utente personalmente, se presente, oppure nella cassetta postale, se assente, il verbale di sostituzione del contatore, nel quale viene specificato il motivo della sostituzione, i dati relativi al contatore sostituito e quelli relativi al nuovo contatore.

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

10.14 VERIFICA DI ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

Qualora l'utente dichiari di non essere allacciato alla pubblica fognatura, il Gestore provvede ad effettuare un sopralluogo di verifica, dal quale si attesti che:

- L'utenza è allacciata/ non è allacciata alla pubblica fognatura.
- L'utenza è servita/ non è servita da un sistema di depurazione gestito dal Servizio Idrico Integrato.
- L'utenza non allacciata alla pubblica fognatura si trova ad una distanza maggiore/inferiore di 200 mt da essa.

L'esito del sopralluogo è in ogni caso comunicato all'utente mediante lettera. Il tempo massimo tra la richiesta di verifica da parte dell'utente e l'invio dell'esito è pari a:

- **15 giorni** lavorativi dalla richiesta dell'utente

10.15 APPLICAZIONE DELLO SGRAVIO PER PERDITE OCCULTE

Il Gestore prevede l'applicazione dello sgravio su fatture i cui maggiori consumi siano attribuibili a perdite d'acqua, avvenute esclusivamente nella sezione dell'impianto posta a valle del contatore, non visibili e non dovute ad incuria o negligenza nella conduzione dell'impianto d'utenza, così come definito all'Art. 25 del Regolamento Idrico.

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. Per richiedere lo sgravio, devono sussistere le seguenti condizioni: il termine di pagamento della fattura riportante il maggior consumo dovuto alla perdita non deve essere scaduto da oltre tre mesi, il pagamento delle bollette precedenti quella/e riportante il maggior consumo dovuto alla perdita deve essere regolare, l'utente deve fornire lettura finale del contatore solo dopo aver riparato la perdita che deve essere documentata con idonea documentazione fotografica attestante la sua esistenza e l'avvenuta riparazione da parte dell'utente.

La richiesta di sgravio può essere presentata in forma scritta, allegando quanto sopra menzionato unitamente alla fotocopia del documento d'identità del titolare dell'utenza, tramite mail, tramite posta o presso uno degli uffici di Front Office.

Lo Sgravio per perdita occulta viene calcolato con le seguenti modalità:

Il consumo fino ad un valore pari consumo medio giornaliero di riferimento (determinato considerando il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita, relativo al medesimo periodo indicato nella fattura

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

in cui è stato rilevato il consumo anomalo), sarà calcolato secondo lo schema tariffario in uso, i volumi eccedenti tale valore saranno fatturati applicando una tariffa pari alla metà della tariffa base, depurata del canone fognatura e depurazione.

Qualora non fosse possibile calcolare direttamente il consumo storico dell'utenza in esame o nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.,

La richiesta di sgravio per perdita occulta può essere accordata dal Gestore se l'utente non ha già beneficiato della depenalizzazione sulla stessa utenza negli ultimi 3 anni. Ad ogni modo Il Gestore mette a disposizione degli utenti, che ne intendono aderire, una polizza assicurativa contratta con una primaria compagnia assicuratrice per la copertura del rischio di una perdita a valle dei contatori. Il costo della suddetta polizza è a carico dell'Utente.

Sulla fattura ricalcolata per sgravio, l'utente potrà usufruire dell'applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).

10.16 CONTINUITÀ E SERVIZIO SOSTITUTIVO DI EMERGENZA (INDICATORE S2 DI CUI ALL'ART. 3 DELLA DELIBERAZIONE 917/2017 ARERA)

Il Gestore s'impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ingiustificate.

Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni, il Gestore adotterà ogni possibile provvedimento per contenere al massimo i disagi degli Utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre e compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Il Gestore in caso di interruzioni si impegna a fornire, ove possibile, adeguate e tempestive informazioni all'Utente.

In caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, secondo le disposizioni dell'Autorità sanitaria competente.

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

10.17 TEMPI DI PREAVVISO E DURATA DELLE INTERRUZIONI PROGRAMMATE *(INDICATORI S1 E S2 DI CUI ALL'ART. 3 DELLA DELIBERAZIONE 917/2017 ARERA)*

Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli utenti almeno 48 ore prima, indicando la durata dell'interruzione e il momento del ripristino del servizio. In relazione all'ampiezza dell'area interessata e dei clienti coinvolti, il preavviso viene dato ai clienti mediante:

- affissione di manifesti nelle zone coinvolte;
- comunicati stampa su giornali, radio e tv locali;
- comunicati su Sito Internet del Gestore.

La durata massima della singola sospensione programmata è pari a 24 ore.

10.18 CRISI IDRICA

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore si impegna con adeguato preavviso, a informare gli Utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti.

10.19 PRONTO INTERVENTO (RQSII – Art. 33)

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 al numero verde 800.91.30.34 .

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

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

Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo o rischio di danni.

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte 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 di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. Lo standard per questo indicatore è:

Tempo di risposta alle chiamate di pronto intervento	**120 secondi**

10.20 TEMPI DI PRIMO INTERVENTO IN SITUAZIONI DI PERICOLO (RQSII – Art. 33)

In caso di situazioni di pericolo, il Gestore si impegna ad intervenire entro il seguente intervallo di tempo, calcolato a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento. Per questo indicatore lo standard è:

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	**3 ore**

Sono considerate situazioni di pericolo eventi di rilevanza legati a:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo prima del punto di consegna, qualora su sede stradale e/o aree pedonali e/o ciclabili;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita – in caso di assenza di autoclave/serbatoio di accumulo privato o prima degli stessi – quali:
    - cattivo odore e/o sapore su acqua fredda riconducibile a fogna/scarico e/o solventi;
    - acqua torbida/colorata con presenza forte e/o intensa di materiale in sospensione;
- guasto o occlusione di condotta/manufatto pubblico o canalizzazione fognaria pubblica, se causa cedimento e/o voragine, su proprietà sia pubblica che privata;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti di reflui da condotta pubblica, ed in particolare:

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

- fuoriuscita rilevante di reflui da pozzetto pubblico e/o rigurgito rilevante di reflui da condotta pubblica su suolo pubblico ovvero fuoriuscita e/o rigurgito interna al fabbricato su suolo privato ovvero fuoriuscita rilevante di reflui da pozzetto pubblico e/o rigurgito rilevante da condotta pubblica esterna al fabbricato su suolo privato. In quest'ultimo caso l'Utente dovrà preventivamente verificare che nel tratto di rete fognaria interna e/o in proprietà privata, non vi siano intasamenti o occlusioni di diretta competenza. Infatti in caso di intervento del Gestore per guasti o occlusioni o rigurgiti dovuti a mancata manutenzione dei tratti a monte del punto di scarico, si procederà, nella prima bolletta utile, all'addebito delle spese di intervento.

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, dovrà attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

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.

11 QUALITA' DELL'ACQUA

11.1 LO STANDARD QUALITATIVO DELL'ACQUA POTABILE

Il Gestore assicura la corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge e a tale scopo il laboratorio del Gestore analizza con continuità campioni di acqua potabile prelevati sul territorio gestito.
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 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. I seguenti parametri di cui all'Allegato 3 della Delibera AEEG 586/12, ove non diversamente previsto, devono essere aggiornati almeno con cadenza semestrale:

PH, Residuo fisso 180°, Durezza, Conducibilità, Calcio, Magnesio, Ammonio, Cloruri, Solfati, Potassio, Sodio, Arsenico, Bicarbonato, Cloro residuo, Fluoruri, Nitrati, Nitriti, Manganese.

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

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.

11.2 LA GARANZIA DEGLI STANDARD

La garanzia degli standard di qualità è fornita mediante i controlli eseguiti:

- dalle competenti autorità sanitarie (mediante laboratorio ARPA),
- a mezzo di proprio laboratorio.

11.3 CRISI QUALITATIVA DELL'ACQUA POTABILE E SERVIZIO SOSTITUTIVO

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 dei poteri di controllo e l'adozione di eventuali misure alternative.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile- sia essa programmata o non programmata- è pari a 48 ore.

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

12 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

12.1 MEZZI DI INFORMAZIONE

Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- accesso agli sportelli di tutti gli Uffici Clienti dove saranno rilasciate informazioni sulle procedure di allacciamento, pagamento fatture, modalità di stipula dei contratti, tariffe e quant'altro attiene al rapporto commerciale;
- allegati ai contratti, ovvero le condizioni principali di fornitura, che contengono gli aspetti di impegno reciproco che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente e la Carta della Qualità del Servizio;
- eventuali pubblicazioni periodiche inviate unitamente alle bollette gratuitamente a tutti gli utenti;
- le bollette come strumento d'informazione periodica per messaggi generici, con allegate eventuali comunicazioni specifiche, tra cui il modulo per eccepire gli importi oggetto di eventuale prescrizione, come da normativa vigente;
- comunicati stampa via radio, TV e pubblicazioni locali;
- televideo di emittenti locali;
- sito Internet che consente all'utente una parziale interazione di alcuni dati di consumo e di richieste d'informazioni e per i contatti rapidi alla casella di posta elettronica indicata sul sito stesso;
- Campagne promozionali;
- Visite presso gli impianti aziendali.

12.2 IMPEGNI DEL GESTORE NELL'ATTIVITA' DI INFORMAZIONE (RQSII- REMSI)

Il Gestore, attraverso gli strumenti di cui al paragrafo precedente mette a disposizione di tutti gli utenti la vigente Carta dei Servizi e i Regolamenti ad essa collegati e si impegna a:

a) Comunicare gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore;

b) Incentivare l'utilizzo della PEC;

c) Divulgare la Carta del servizio;

d) Consegnare a richiesta degli utenti copia della Carta e del Regolamento di gestione del servizio idrico integrato, contenente le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

e) Portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del S.I.I.;

f) Effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;

g) Informare su attività, notizie ed eventi che l'Utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;

h) Informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori.

i) Informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;

j) Informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;

k) Indicare i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

l) Predisporre procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi, onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico-contrattuale del servizio;

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

n) Effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utente in questo campo;

o) Rendere noti agli utenti i contenuti del "Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente";

p) Informare l'utenza, con adeguato preavviso, delle misure adottate per far fronte a situazioni di crisi idrica dovuta a scarsità di acqua e di crisi qualitativa;

q) pubblicare 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 di cui alla Delibera 311/2019 s.m.i., aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d'Utenza;

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

13 ACCESSO AGLI ATTI/DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso di cui alla Legge n. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. n. 184/2006 "*Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi*".

È titolare del diritto di accesso agli atti/documenti amministrativi oggetto della suddetta normativa chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso. Le specifiche modalità per l'accesso agli atti sono disciplinate da apposito Regolamento aziendale.

14 TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

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:

- esigenze legate alla stipula di un contratto da attivare su sua richiesta;
- dare esecuzione ai servizi contrattualmente convenuti;
- eseguire obblighi di legge;
- dare corso alle modalità di pagamento convenute;
- esigenze di tipo operativo e gestionale;
- esigenze di controllo sui pagamenti e azioni conseguenti;
- finalità specifiche di marketing operativo e strategico legate al servizio;
- riconoscimento di esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie.

Altresì il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità di leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo congruente dell'attività medesima.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal Gestore, anche da:

- società, enti o consorzi che, per conto del Gestore forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del Gestore, ovvero attività necessarie all'esecuzione delle operazioni e dei servizi richiesti;
- soggetti cui la facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria;
- soggetti ai quali il trasferimento dei dati personali risulti necessario o sia comunque funzionale a quanto previsto dal rapporto contrattuale di somministrazione o ad altre attività contrattualmente in essere con il Gestore.

Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto, è obbligatorio in relazione alla normativa vigente in materia.

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

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.

In merito ai predetti trattamenti, l'Utente potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm.ii. L'eventuale rifiuto a fornire i dati personali e ad autorizzarne la comunicazione ai soggetti di cui al citato elenco, potrebbe comportare l'impossibilità di eseguire le operazioni o i servizi richiesti o l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale richiesto o impedire la prosecuzione di eventuali rapporti in corso.

15 INDENNIZZI ALL'UTENTE (RQSII – Art. 51)

La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, come riportati nelle tabelle allegate, che il Gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore, e al di fuori delle ipotesi di cui al paragrafo 15.2 lett. a e b, l'utente ha diritto ad un indennizzo forfettario automatico.

Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi:

1. al preventivo (allacci e lavori)
2. all'allacciamento all'acquedotto e fognatura con esecuzione di lavori semplici
3. all'esecuzione lavori semplici idrici e fognari
4. all'attivazione
5. alla riattivazione fornitura (morosità e a richiesta utente),
6. alla disattivazione della fornitura
7. alla voltura
8. alla fascia di puntualità degli appuntamenti concordati,
9. risposta ai reclami ed alle richieste scritte
10. interventi per verifica misuratore
11. comunicazione della verifica del misuratore
12. sostituzione del misuratore malfunzionante a seguito di verifica contatore

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

13. interventi per verifica della pressione
14. comunicazione dell'esito della verifica pressione
15. emissione della fattura
16. periodicità della fattura
17. all'accredito in seguito a rettifiche di fatturazione
18. Durata massima della singola sospensione programmata (S1- Delibera AEEGSI 917/2017)
19. Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2- Delibera AEEGSI 917/2017)
20. Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3- Delibera AEEGSI 917/2017)

I seguenti standard specifici introdotti dalla Deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR, relativi alla *Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)*, entreranno in vigore dal 01.01.2023:

21. Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc; SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc - Delibera ARERA 609/2021)
22. Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP - Delibera ARERA 609/2021)

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

Per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità tecnica (S1,S2,S3), come previsto dall'art. 5.3 del RQTI, nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ad un reclamo multiplo, sottoscritto da più firmatari oppure presentato da un'associazione di consumatori, l'indennizzo viene corrisposto al primo firmatario.

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

A partire dal 1 gennaio 2017, gli indennizzi, ad esclusione di quello relativo al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti 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.

In relazione all'indicatore "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3), si ha un ritardo semplice se $24 \leq S3 < 48$ ore, un ritardo doppio se $16 \leq S3 < 24$ ore, un ritardo triplo se $S3 < 16$ ore.

15.1 INDENNIZZI LEGATI ALLA PROCEDURA DI MOROSITÀ (REMSI – ART.10)

Il Gestore è 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, fatto salvo quanto previsto al precedente comma 10.12.4;

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 di cui al precedente Articolo 10.12.3.

Il Gestore è invece 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.U.R.I. PROT. N. 0009166 DEL 22-09-2026

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

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 al precedente Articolo 10.6.1;

c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 10.12.1.

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 ai sensi del presente Articolo.

L'indennizzo automatico di cui ai precedenti commi deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al Titolo X del RQSII.

Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

a) come causale della detrazione "*Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora*";

b) che "*La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".*

15.2 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ

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

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

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

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

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

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

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 dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Per quanto riguarda gli standard specifici S1,S2,S3, previsti dalla Deliberazione 917/2017/R/IDR sulla Regolazione della Qualità Tecnica, laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione 917/2017/R/IDR.

15.3 MODALITÀ DI CORRESPONSIONE DELL'INDENNIZZO AUTOMATICO

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo precedente 15.2, sono corrisposti all'Utente attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fatturazione utile. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.

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 deve comunque essere corrisposto entro 180 giorni di calendario a partire dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente carta, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i tempi per il rispetto dello stesso, o dal momento in cui l'utente moroso ha provveduto al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione viene indicata come "indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta della Qualità del Servizio idrico integrato e definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico." (oggi ARERA) anche in forma abbreviata. Nel medesimo

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

documento deve essere indicato che "la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere nelle opportune sedi risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

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

sii_055 - A8293E8 - RP - USCITA - Prot. n. 0011885 del 22-09-2026 - All. 6

16 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche annuali sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di monitorare l'applicazione della Carta della Qualità del Servizio e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato tramite le modalità seguenti:

- indagini periodiche;
- informazioni raccolte dai contatti con gli Utenti;
- contenuti dei reclami pervenuti.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, Il Gestore si impegna a redigere annualmente un Rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente e a trasmetterlo all'EGA e alle Associazioni dei consumatori.

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione dal Gestore.

17 VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La presente Carta predisposta dal Gestore è stata approvata dall'AURI in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 461, della Legge n. 244/2007 (Legge Finanziaria 2008), e conseguentemente adottata dal Gestore.

La Carta della Qualità del Servizio recepisce tutte le nuove disposizioni di legge e ad esse si adegua automaticamente.

La Carta può essere, inoltre, soggetta a revisione periodica, qualora se ne ravvisi l'opportunità e/o la necessità. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra il Gestore e l'Autorità competente devono essere pubblicizzate e rese note ai fini della trasparenza con gli Utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.

Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni di "normale" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

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

18 TABELLA 1 STANDARD SPECIFICI ED INDENNIZZI

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	INDENNIZZO
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico e/o fognario con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro

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

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	INDENNIZZO
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro

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

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	INDENNIZZO
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro

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

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	INDENNIZZO
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Tempo per la risposta a reclami scritti	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad un fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'art. 42 della RQSII e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	24 ore	La durata massima della singola sospensione programmata è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2)	48 ORE	Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile è 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	30 euro

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

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	INDENNIZZO
		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	
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3)	48 ORE	Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura 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.	30 euro
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (indicatore SR1 e SR2)	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc - 2 letture/anno SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc		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		30 euro

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

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	INDENNIZZO
Procedura di Morosità	Tempi previsti dal Capitolo 10.12 "MOROSITÀ: PREAVVISO, LIMITAZIONE, SOSPENSIONE E DISATTIVAZIONE"	L'indennizzo automatico è previsto in tutti i casi in cui: a) la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile; b) in relazione ad un utente finale domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto al comma 10.12.4; 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 di cui all' Articolo 10.12.3. e) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, ma in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora; f) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, ma l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui all' Articolo 10.6.1; g) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento	30 euro (punto a, b,c,d) 10 euro (punto e,f,g)

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

19 TABELLA 2 STANDARD GENERALI

INDICATORE	STANDARD	DESCRIZIONE	BASE DI CALCOLO
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni 10 giorni per verifica contatore	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026)	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni

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

Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore, o l'assistente vocale, o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

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