



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 1 di 41

MODIFICHE ALLA CARTA DEL SII con note alle proposte di modifica

TESTO DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI VIGENTE - Ex Deliberazione di Consiglio provinciale n.17 del 09/05/2019	PROPOSTE DI MODIFICA	Note alle proposte di modifica
<p>2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI</p> <p>Costituita nel 1995, S.Ec.Am. S.p.A. è una società per azioni a capitale interamente pubblico, detenuto dai 77 Comuni della provincia di Sondrio, dalle cinque Comunità Montane e dall'Amministrazione Provinciale di Sondrio. Subentrata nelle attività fino ad allora svolte dal Consorzio Rifiuti Solidi Valtellina-Alto Lario, Secam ha allargato progressivamente il suo raggio d'azione, sia a livello tecnico sia dal punto di vista territoriale.</p> <p>Da gennaio 2011 ha incorporato SPL Tirano e SCA Morbegno e, con cessione del ramo d'azienda idrico e ambiente, la società ASM Sondrio. Da ottobre 2015 ha incorporato I.S.E. S.r.l.</p> <p>Attualmente è attiva nei servizi di igiene urbana e nel servizio idrico integrato di tutta la Provincia di Sondrio.</p> <p>Il Servizio Idrico Integrato ha ottenuto la certificazione del Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2008 nei Settori EA 27 28 e 35 fra cui si rammentano i seguenti processi: (cert. n. 5733/1):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. progettazione, realizzazione e manutenzione reti e impianti per la distribuzione di acqua potabile; 2. erogazione dei servizi di approvvigionamento e distribuzione di acqua potabile e di analisi di acque reflue. 	<p>2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI</p> <p>[idem]</p> <p>Il Servizio Idrico Integrato ha ottenuto la certificazione del Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2015 nei Settori EA 27 28 e 34 sui seguenti processi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. progettazione, realizzazione e manutenzione di reti e di impianti per la distribuzione di acqua potabile; 4. erogazione dei servizi di approvvigionamento e distribuzione di acqua potabile e di analisi delle acque potabili e reflue. 	<p>2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI</p> <p>Inserito aggiornamento da Sistema di gestione per la Qualità ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015.</p> <p>Eliminato riferimento allo specifico certificato.</p>

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

1. uso potabile domestico;
2. uso potabile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
3. altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziari in genere, produttivi.

In considerazione della priorità che riveste l'uso potabile, in caso di inevitabili disservizi per cause di forza maggiore, il Gestore è tenuto a salvaguardare la fornitura di acqua alle utenze domestiche e non domestiche, come sopra definite, alle condizioni di cui alla presente Carta prima che ai settori commerciali, artigianali e terziari in genere, produttivi.

In caso la fornitura alle utenze domestiche e non domestiche, come sopra definite, sia temporaneamente di tipo non potabile, sono previste disposizioni adottate a livello locale (ad. es. ordinanze del Sindaco), rese note all'utenza dal soggetto erogatore del servizio.

S.Ec.Am. S.p.A. possiede anche un laboratorio di analisi interno dedicato esclusivamente al SII; tale laboratorio esegue circa 3.500 analisi l'anno condotte in parallelo a quelle effettuate per legge dall'ATS per le acque potabili, secondo il D.Lgs. 31/2001.

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi

[idem]

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

3.3 Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. garantisce le seguenti modalità:

Tabella 1

SERVIZIO	ACCESSO
Ufficio relazioni con l'utenza	Via Trieste 36/A SONDRIO Aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari: Mattino: 8.30 - 12.30 Pomeriggio: 14.30 - 16.30 Tel. 0342 215338
	Via Morelli n. 14 MORBEGNO Mattino da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30 Pomeriggio mercoledì 14.30 - 17.00 Tel. 0342 615904
	Via S. Agostino, 13 TIRANO Mattino: lunedì-mercoledì-venerdì 8.30-12.15 Pomeriggio martedì e giovedì 14.00-15.00 Tel. 0342 701228
	Lungo Frodolfo Vanoni, 7 BORMIO Mattino: martedì e giovedì 09.00-13.00

3.3 Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. garantisce le seguenti modalità:

Tabella 1

SERVIZIO	ACCESSO
Ufficio relazioni con l'utenza	Numero verde 800.239.291
	Via Vanoni, 79 SONDRIO Aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari: Mattino: 8.30 - 12.30 Pomeriggio: 14.30 - 16.30
	Via Morelli, 14 MORBEGNO Mattino da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30 Pomeriggio mercoledì 14.30 - 17.00
	Via Lungo Adda IV Novembre, 5 TIRANO Aperto lunedì-mercoledì-venerdì Mattino: 8.30-12.30 Pomeriggio: 14.30-16.30
	Lungo Frodolfo Vanoni, 7 BORMIO Mattino: martedì e giovedì 09.00-13.00

3.3 Accessibilità al servizio

Aggiornati indirizzi e recapiti telefoni sportelli utenti.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

	<p>Pomeriggio: martedì e giovedì 14.00-16.00 Tel. 0342 901844</p> <p>Corso Vittorio Emanuele II, 7 CHIAVENNA Mattino: lunedì, mercoledì e venerdì: 8.30-12.30 Pomeriggio; lunedì e venerdì: 14.30-17.00 Tel. 0343 37729</p>		<p>Pomeriggio: martedì e giovedì 14.00-16.00</p> <p>Corso Vittorio Emanuele II, 7 CHIAVENNA Mattino: lunedì, mercoledì e venerdì: 8.30-12.30 Pomeriggio; lunedì e venerdì: 14.30-17.00</p>	
Sito internet	www.secam.net	Sito internet	www.secam.net	
Indirizzo e-mail	idirico@secam.net	Indirizzo e-mail	idirico@secam.net	
<p>3.4 Sportelli al pubblico</p> <p>Gli sportelli aperti al pubblico osservano l'orario riportato nella tabella 1. Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. richiesta allacciamenti; 2. subentri/volture; 3. attivazioni/disattivazioni; 4. segnalazioni; 5. richieste letture contatori; 6. richieste rettifiche di fatturazione. <p>Il Gestore garantisce le seguenti aperture degli sportelli al pubblico:</p>		<p>3.4 Sportelli al pubblico</p> <p>[idem]</p> <p>Il Gestore garantisce le seguenti aperture degli sportelli al pubblico:</p>		<p>3.4 Sportelli al pubblico</p> <p>Aggiornate ore di apertura sportelli al pubblico.</p>

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 6 di 41

<p>a) sportello di Sondrio: 30 ore/settimanali; b) sportello di Morbegno: 22,5 ore/settimanali; c) sportello di Chiavenna: 30 ore/settimanali; d) sportello di Bormio: 12 ore/settimanali + aperture straordinarie nei periodi di maggior affluenza turistica; e) sportello di Tirano: 28 ore/settimanali; f) sportello di Livigno (<u>presso la sede del Comune</u>): presenza periodica in occasione dell'emissione delle fatture.</p> <p>Tale distribuzione di orario ha ricevuto deroga rispetto alle tempistiche contenute nel RQSII, approvato dall'AEEGSI con deliberazione n.655 del 23 dicembre 2015, con deliberazione AEEGSI n.505 del 16 settembre 2016.</p> <p>Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.</p> <p>I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente 5 min e 15 min, in funzione della tipologia di richiesta.</p>	<p>[idem] [idem] c) sportello di Chiavenna: 17 ore/settimanali; [idem] e) sportello di Tirano: 18 ore/settimanali; f) sportello di Livigno (<u>presso la sede del Comune</u>): presenza periodica in occasione dell'emissione delle fatture. [idem]</p>	
<p>3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza</p> <p>Gli utenti possono chiamare il numero 0342.215338, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00 (il venerdì fino alle 16.00). In particolare, telefonicamente è possibile:</p>	<p>3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza</p> <p>Gli utenti possono chiamare</p> <ul style="list-style-type: none"> - il numero 800.239.291, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare, attivo da lunedì a venerdì per pratiche amministrative nei seguenti 	<p>3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza</p> <p>Aggiornato recapito telefonico, da numero 0342.215338 a numero 800.239.291 e il relativo periodo di attivazione del servizio.</p>

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

1. segnalazioni/reclami;
2. richieste letture contatori;
3. richieste rettifiche di fatturazione;
4. informazioni sulla bolletta;
5. informazioni sui pagamenti;
6. richieste di verifica contatori.

In considerazione delle disposizioni emanate dall'AEEGSI, incluse le eventuali deroghe che la stessa può concedere al Gestore per concedergli il tempo di strutturarsi adeguatamente, il Gestore ha l'obbligo di:

- disporre di un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- dotarsi di call center, 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;
- dotarsi di sito internet che consenta all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat

orari:

Mattino: 8.00 - 12.30

Pomeriggio: 14.00 - 17.00

- il numero 800.xxx.xxx attivo 24 ore su 24 365 giorni all'anno dedicato alle emergenze idriche

In particolare, telefonicamente è possibile:

1. segnalazioni/reclami;
2. richieste letture contatori;
3. richieste rettifiche di fatturazione;
4. informazioni sulla bolletta;
5. informazioni sui pagamenti;
6. richieste di verifica contatori.

[idem]

Alla data di redazione del presente documento non è ancora disponibile il numero di telefono dedicato alle emergenze idriche

per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

[idem]

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal Gestore.

[idem]

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

[idem]

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

3.7 Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

1. richieste di rateizzazione fatture che verranno analizzate e concesse previa valutazione da parte del Gestore.

3.8 Servizio di consulenza utenti

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente all'Azienda. I servizi a pagamento sono le analisi batteriologiche e chimiche.

Il prezzario con il dettaglio dei costi non è allegato a questa Carta dei Servizi. È possibile richiedere informazioni per tale servizio telefonicamente tramite il numero ~~0342.215338~~ o per iscritto all'indirizzo idrigo@secam.net.

3.7 Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Utenti in condizioni economiche disagiate o in precarie condizione mediche possono accedere alle seguenti facilitazioni:

1. Richieste di rateizzazione fatture che verranno analizzate e concesse previa valutazione da parte del Gestore.
2. Richieste di corresponsione di contributi economici finalizzati ad agevolare il pagamento della tariffa del servizio idrico

3.8 Servizio di consulenza utenti

Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. svolge anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino può richiedere direttamente all'Azienda. I servizi a pagamento sono le analisi batteriologiche e chimiche.

Il prezzario con il dettaglio dei costi non è allegato a questa Carta dei Servizi. È possibile richiedere informazioni per tale servizio telefonicamente tramite il numero **800.239.291** o per iscritto all'indirizzo idrigo@secam.net.

3.7 Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico

Aggiunta possibilità di richiedere contributi economici atti a facilitare i pagamenti.

3.8 Servizio di consulenza utenti

Aggiornato recapito telefonico, da numero 0342.215338 a numero 800.239.291

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, in adempimento alle deliberazioni AEEGSI 655/2015/R/idr e 218/2016/R/idr, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento agli indicatori la cui tabella è allegata alla presente Carta.

Sono considerati standard relativi al rapporto contrattuale i tempi stabili per l'erogazione delle prestazioni di competenza del Gestore.

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

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

4.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, in adempimento alle deliberazioni AEEGSI 655/2015/R/idr (integrata con le modifiche apportate con le deliberazioni 217/2016/R/IDR, 897/2017/R/IDR, 227/2018/R/IDR, 311/2019/R/IDR 547/2019/R/IDR e 186/2020/R/IDR) e 218/2016/R/idr, nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento agli indicatori la cui tabella è allegata alla presente Carta.

[idem]

4.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura

[idem]

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Inserito riferimento alle delibere successive alla deliberazione AEEGSI 655/2015/R/idr.

4.6 Modalità e tempo di attivazione della fornitura

Introdotta contenuto dell'ART. 10.4 – deliberazione AEEGSI 655/2015 modificata dalla 311/2019.

effettiva attivazione della fornitura.
Qualora l'utente 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.

4.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come indicato nella tabella degli indicatori, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente che aveva in precedenza richiesto la

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.

4.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

[idem]

[idem]

4.7 Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura

Introdotta contenuto dell'ART. 11.5 e ART 11.6 – deliberazione AEEGSI 655/2015 modificati dalla 311/2019.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, come indicato nella tabella degli indicatori, 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 una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Qualora il gestore eserciti le facoltà sopra indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) Della documentazione di cui sopra;
- b) Dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui di cui sopra, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4.9

4.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

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

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità, di cui alla tabella degli indicatori allegata, 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.

4.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio ~~disattivata~~ per morosità dell'utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via posta elettronica, fax, posta, o tramite lo sportello dell'Ufficio Clienti.

4.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

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

[idem]

4.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a per morosità

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

[idem]

4.8 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Modificata dicitura di disattivazione, introdotto riferimento al rispetto dello standard.

4.9 Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a per morosità (**art.13-655**)

Modificata dicitura di disattivazione.

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, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

4.11 Modalità per la richiesta di voltura

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

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative. Tale corrispettivo è definito nell'allegato 4 alla convenzione di affidamento a S.Ec.Am. S.p.A. (ex deliberazione di Consiglio provinciale n.12 del 04 aprile 2014)

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

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che

[idem]

4.11 Modalità per la richiesta di voltura

[idem]

4.11 Modalità per la richiesta di voltura

Introdotta contenuto dell'ART. 15.5 – deliberazione AEEGSI 655/2015.

decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di richiedere all'utente entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito.

In caso di eventuale conflitto tra utente uscente ed entrante relativamente il pagamento di somme pregresse, comunque evitabile se il primo inoltrasse domanda di cessazione dell'utenza, all'utente subentrante che dimostrasse documentalmente una data certa di impiego dell'immobile (contratto di affitto o proprietà) verrà attribuita la competenza al pagamento a partire dalla predetta data certa, o dalla data di presentazione della domanda di voltura se antecedente.

[idem]

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

[idem]

5.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

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 nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- f) la data di invio del preventivo al richiedente;
- g) la tipologia d'uso;
- h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dalla presente Carta dei Servizi, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo dovuto all'utente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento;
- j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione

5.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

[idem]

g) la sotto-tipologia d'uso;

5.3 Contenuto minimo del preventivo per l'esecuzione di lavori

Corretto nell'elenco puntato il punto g) che passa da: "la tipologia d'uso" a "la sotto-tipologia d'uso"

del lavoro richiesto;
l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
m) la durata di validità del preventivo;
n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

5.4 Validità del preventivo

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

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 sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

5.5 Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da

5.4 Validità del preventivo

[idem]

[idem]

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 di cui alla tabella degli indicatori allegata.

5.5 Tempo di esecuzione di lavori

[idem]

5.4 Validità del preventivo

Introdotta contenuto dell'ART. 22.2 – deliberazione AEEGSI 655/2015.

5.5 Tempo di esecuzione di lavori

Introdotta contenuto dell'ART. 23.6– deliberazione AEEGSI 655/2015.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

parte dell'utente 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, ovvero un lavoro complesso.

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 per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il Gestore comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

[idem]

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.

5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il mancato rispetto della fascia di puntualità da parte del Gestore per oltre 3 ore costituisce diritto al rimborso da parte dell'utente (vedi tabella indicatori).

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

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

6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Il Gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei

5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

[idem]

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

6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

[idem]

5.7 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Introdotta contenuto dell'ART. 26.5 – deliberazione AEEGSI 655/2015.

6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Introdotta contenuto DM 93/17- verifica esclusivamente in contraddittorio

misuratori, anche laddove richiesta dall'utente.
Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del ~~Decreto Ministeriale n. 155/2013.~~
~~Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento da parte del Gestore.~~

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

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'utente i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta. Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore.

6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

~~Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente e la data di~~

Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del **Decreto Ministeriale n. 93/17.**

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di richiesta di sopralluogo congiunto alla Camera di Commercio da parte del Gestore.

[idem]

6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso al Gestore dal

6.2 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

Modificata definizione del tempo di comunicazione

~~invio all'utente 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.~~

~~Sono escluse dal rispetto degli standard di
comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica
nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio
ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.~~

6.3 Sostituzione del misuratore

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

~~Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del
misuratore contestualmente all'esito della 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.~~

laboratorio metrico accreditato e la data di invio
all'utente finale dell'esito medesimo.

6.3 Sostituzione del misuratore

Al ricevimento della domanda di verifica metrica da parte
dell'utente viene concordata in contraddittorio con la
camera di commercio la data di prelievo del contatore da
verificare, che contestualmente viene sostituito con un
nuovo misuratore funzionante.

6.3 Sostituzione del misuratore

Sostituzione contestuale alla verifica in contraddittorio

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

IDEM

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

IDEM

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

IDEM

7.3 Periodo di riferimento della fattura

~~Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo paragrafo 7.4.~~

7.3 Periodo di riferimento della fattura

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui al successivo paragrafo 7.4., ovvero con una diversa periodicità di fatturazione,

7.3 Periodo di riferimento della fattura

Inserita specifica sul diverso periodo di riferimento per la fatturazione.

<p>Il vincolo di cui sopra non viene applicato con riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli; b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita; c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita. 	<p>almeno mensile, purché migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente.</p> <p>[idem]</p>	
<p>7.4 Periodicità di fatturazione</p> <p>Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc; b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc; c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc; d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc. 	<p>7.4 Periodicità di fatturazione</p> <p>[idem]</p>	<p>7.4 Periodicità di fatturazione</p> <p>Introdotta contenuto dell'ART. 38.3 e 38.4 – deliberazione AEEGSI 655/2015.</p>

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.

7.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di cui al paragrafo 7.2.

~~Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi.~~

[idem]

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

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui sopra.

7.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

[idem]

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

7.5 Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

Introdotta contenuto dell'ART.39.2bis – deliberazione AEEGSI 655/2015.

7.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

~~Il Gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.~~

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il Gestore riconosce all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione di cui sopra non possono essere applicati qualora la soglia sia superata a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

7.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 7.4.

[idem]

[idem]

7.8 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Introdotta contenuto dell'ART. 42.1 – 42.6 - 42.7 – deliberazione AEEGSI 655/2015.

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

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

Il Gestore si impegna a riferire all'utente, entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione del reclamo o richiesta di informazione/rettifica, l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali criticità riscontrate.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico al quale poterlo contattare.

Gli utenti, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine di cui sopra possono fare richiesta di conciliazione paritetica sulla base del Protocollo stipulato tra Gestore e le Associazioni dei consumatori firmatarie.

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

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.

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

[idem]

[idem]

[idem]

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

Corretto nell'elenco puntato il punto ii) che passa da: "la tipologia d'uso" a "la sotto-tipologia d'uso"

Introdotta contenuto dell'ART. 50.2 bis – 50.2 ter – deliberazione AEEGSI 655/2015.

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

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

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

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

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

c) le seguenti informazioni contrattuali:

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

ii. ~~la tipologia di uso;~~

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

d) l'elenco della documentazione allegata.

[idem]

[idem]

ii. la sotto-tipologia di uso;

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore obbligato, oltre agli elementi di cui sopra, 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

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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

1. la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
2. l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
3. la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
4. nel caso in cui l'utente comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato

risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

[idem]

utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
 5. l'indicazione degli eventuali indennizzi spettanti all'utente, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
 6. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

8.7 Reclami scritti multipli

Fatta salva la disciplina dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico in materia di indennizzi automatici, al fine di ottenere un indennizzo non ricevuto automaticamente dal Gestore, l'utente è tenuto a presentare un'istanza singola, a sé stante, alla quale il Gestore ha l'obbligo di dare corso.

Qualora più utenti, anche per mezzo delle Associazioni di rappresentanza, intendano presentare reclamo al Gestore, si intende che non sia a fini risarcitori ma al fine di esporre delle criticità e/o di ricevere delle risposte.

~~In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari gli stessi sono tenuti a fornire tutti gli elementi identificativi del caso (indirizzo di residenza/domicilio, mail, PEC, ...) per consentire al Gestore di fornire dettagliata e motivata risposta a ciascuno.~~

8.7 Reclami scritti multipli

[idem]

[idem]

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 8.5. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico di cui alla tabella indicatori allegata.

8.7 Reclami scritti multipli

Modificata modalità di gestione del reclamo sottoscritto da più soggetti e da un'associazione.

Introdotta contenuto dell'ART. 51.2 b – deliberazione AEEGSI 655/2015.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun soggetto.

In caso di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui il Gestore non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella degli standard allegata alla presente Carta dei Servizi, ed all'indennizzo.

[idem]

Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla tabella degli indicatori, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui all'Articolo 8.5, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al cap.10.

[idem]

Il Gestore ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti

<p>9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE</p> <p>Il Gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportello dell'Ufficio Clienti e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.</p> <p>Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare, entro il 30 giugno di ogni anno, a ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto di tali standard, con riferimento all'anno</p>	<p>dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui al cap.10, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla tabella degli indicatori.</p> <p>9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE</p> <p>[idem]</p>	<p>9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE</p> <p>Introdotta contenuto dell'ART. 77.1 – deliberazione AEEGSI 655/2015.</p>
---	--	--

precedente.

~~Entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito, tutte le informazioni e i dati di cui all'art. 77 dell'allegato A della Delibera 655/2015/R/IDR.~~

15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Pronto intervento	vedi tab.2
Richiesta rimborso	0342.215338
Chiarimenti bollette	

GLOSSARIO

Ai fini del presente provvedimento inerente la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo:** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto:** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

Entro il 15 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'ambito il numero totale di utenze, suddivise per tipologia d'uso, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui all'art. 77 dell'allegato A della Delibera 655/2015/R/IDR.

15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Pronto intervento	800.xxxxx
Richiesta rimborso	800.239.291
Chiarimenti bollette	

GLOSSARIO

[idem]

15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO

Aggiornato recapito telefonico, da numero 0342.215338 a numero 800.239.291

Alla data di redazione del presente documento non è ancora disponibile il numero di telefono dedicato alle emergenze idriche

GLOSSARIO

Modificata definizione di:

- disattivazione della fornitura
- riattivazione

Introdotta definizione di:

- Macro-indicatori di qualità contrattuale
- Servizio Conciliazione

- **allacciamento idrico:** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario:** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **atti autorizzativi:** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura:** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **autolettura:** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **cessazione:** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità:** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura:** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, e l'atto stipulato fra l'utente e il Gestore del servizio;

- Sotto-tipologia d'uso
- Tipologie d'uso o categorie d'uso



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 34 di 41

- **data di invio è:**

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

- per le comunicazioni rese disponibili presso sportello fisico, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **data di ricevimento è:**

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;

- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- **dati di misura:** sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;

- **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'AEEGSI;

- **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;
- ~~**disattivazione della fornitura:** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'utente;~~
- **Ente di governo dell'ambito:** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura:** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **giorno feriale:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo:** è l'importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **lavoro semplice:** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici

- **disattivazione della fornitura:** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

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 o comunque soggetti a coordinamento scavi per interferenza con reti di sotto-servizi di soggetti terzi;

- **lavoro complesso:** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;

- **lettura:** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

- **livello di pressione:** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;

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

- **livello o standard specifico di qualità:** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente;

- **misura di utenza:** è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini

- **Macro-indicatori di qualità contrattuale:** sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;

della fatturazione;

- **misuratore accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

- **misuratore non accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;

- **misuratore parzialmente accessibile:** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;

- **misuratore:** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente atto alla misura dei volumi consegnati;

- **misuratore non funzionante:** un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;

- **misure:** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati al Gestore del SII (autolettura);

- **morosità:** è la condizione in cui si trova l'utente che non adempie al pagamento dei servizi ricevuti;

- **operatore:** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- **portata:** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- **punto di consegna dell'acquedotto:** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura:** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- ~~riattivazione:~~ è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni:** è ogni comunicazione

- **riattivazione:** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa

scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;

- **richiesta scritta di rettifica di fatturazione:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

- **servizio idrico integrato (SII):** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più

- **Servizio Conciliazione** è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato

numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

• **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;

• **tipologia d'uso potabile,** come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;

• **Sotto-tipologia d'uso** è riferita ai seguenti usi:

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:

- uso domestico residente;
- uso condominiale;
- uso domestico non residente;

- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:

- uso industriale;
- uso artigianale e commerciale;
- uso agricolo e zootecnico;
- uso pubblico non disalimentabile;
- uso pubblico disalimentabile;
- altri usi

• **tipologie d'uso o categorie d'uso:** sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICS) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICS)

- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);

- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;

- **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:** è la persona fisica o giuridica che abbia richiesto e/o 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;
- **voltura:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse a S.Ec.Am. S.p.A. in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: S.Ec.Am. S.p.A. – ~~Via Trieste 36/a~~ – 23100 Sondrio
- via fax al numero 0342-21.21.81
- via mail al seguente indirizzo: idrico@secam.net / segreteria@pec.secam.net.

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.secam.net della Società S.Ec.Am. S.p.A.

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmettere le stesse a S.Ec.Am. S.p.A. in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: S.Ec.Am. S.p.A. – **Via Vanoni, 79** – 23100 Sondrio
- via fax al numero 0342-21.21.81
- via mail al seguente indirizzo: idrico@secam.net / segreteria@pec.secam.net.

Può anche scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.secam.net della Società S.Ec.Am. S.p.A.

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Aggiornato indirizzo sede S.Ec.Am. S.p.A.