



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 1 di 42

MODIFICHE ALLA CARTA DEL SII con note alle proposte di modifica

<p>TESTO DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI VIGENTE Ex Deliberazione di Consiglio provinciale n.24 del 03/05/2021</p>	<p>PROPOSTE DI MODIFICA</p>	<p>Note alle proposte di modifica</p>
<p>1. PRESENTAZIONE</p> <p>La presente Carta della Qualità dei Servizi (o Carta del Servizio o Carta del Servizio Idrico Integrato) è adottata dal Gestore in data __/__/__ in conformità allo schema proposto dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio con deliberazione n.__ del __/__/__, e approvato dal Consiglio provinciale con deliberazione n.__ del __/__/__, previo parere favorevole della Conferenza dei Comuni riunitasi in data __/__/__, [...].</p> <p>La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.</p> <p>Eventuali variazioni e/o integrazioni, qualora non direttamente conseguenti a vincoli introdotti da atti aventi forza di legge o da regolamenti ovvero da provvedimenti regolatori cogenti emanati dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), [...]</p>	<p>1. PRESENTAZIONE</p> <p>La presente Carta della Qualità dei Servizi (o Carta del Servizio o Carta del Servizio Idrico Integrato) è stata formalmente adottata dal Gestore in data __/__/__ in conformità allo schema proposto dall'Ufficio d'Ambito della Provincia di Sondrio con deliberazione n.__ del __/__/__, e approvato dal Consiglio provinciale con deliberazione n.__ del __/__/__, previo parere favorevole della Conferenza dei Comuni riunitasi in data __/__/__, [...].</p> <p>La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.</p> <p>Eventuali variazioni e/o integrazioni, qualora non direttamente conseguenti a vincoli introdotti da atti aventi forza di legge o da regolamenti ovvero da provvedimenti regolatori cogenti emanati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), [...]</p>	<p>1. PRESENTAZIONE</p> <p>Si chiede al Gestore un atto formale di adozione della Carta del Servizio</p> <p>Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p>Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p>

In ogni caso qualsiasi variazione apportata alla Carta deve essere comunicata agli utenti.

La Carta dei servizi è illustrata e consegnata in formato cartaceo a ciascun utente del SII al momento della stipula di un nuovo contratto con S.Ec.Am. S.p.A.; per le utenze già esistenti, ereditate dalle gestioni antecedenti il 01/07/2014, la Carta dei servizi può essere richiesta presso tutti gli uffici clienti S.Ec.Am. S.p.A. ed è disponibile al sito www.secam.net del Gestore e al sito www.atosondrio.it dell'Ufficio d'Ambito.

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

[...]

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:

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.

In ogni caso qualsiasi variazione apportata alla Carta deve essere comunicata agli utenti **mediante pubblicazione degli atti di modifica presso i siti web di Ufficio d'Ambito e S.Ec.Am. S.p.A.**

La Carta dei servizi è illustrata ~~e consegnata in formato cartaceo~~ a ciascun utente del SII al momento della stipula di un nuovo contratto con S.Ec.Am. S.p.A.; ~~per le utenze già esistenti, ereditate dalle gestioni antecedenti il 01/07/2014,~~ la Carta dei servizi può essere richiesta **in formato cartaceo** presso tutti gli uffici clienti S.Ec.Am. S.p.A. ed è disponibile **in formato digitale** al sito www.secam.net del Gestore e al sito www.atosondrio.it dell'Ufficio d'Ambito.

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

[...]

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:

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 **delle acque potabili e di acque** reflue.

Specificata la modalità di comunicazione agli utenti.

Il formato privilegiato per la diffusione della Carta del servizio è digitale; rimane possibile chiederne una copia cartacea presso gli sportelli clienti del Gestore.

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Il Servizio Idrico Integrato ha ottenuto la certificazione anche per l'analisi delle acque potabili.

2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica

[...] Il Gestore auspica, altresì, la piena collaborazione di tutti i Clienti che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, di evitare sprechi della risorsa idrica, di dare sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

3. TUTELA DEL CLIENTE

3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Gli utenti possono chiamare

- il numero 800.239.291, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare, attivo da lunedì a venerdì per pratiche amministrative nei seguenti 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 e

[...]

In considerazione delle disposizioni emanate dall'AEEGSI,
[...]

2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica

[...] Il Gestore auspica, altresì, la piena collaborazione di tutti i ~~Clienti~~ **gli Utenti** che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, di evitare sprechi della risorsa idrica, di dare sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

3. TUTELA ~~DEL CLIENTE~~ DELL'UTENTE

3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Gli utenti possono chiamare

- il numero 800.239.291, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare, attivo da lunedì a venerdì per pratiche amministrative nei seguenti orari:
Mattino: 8.~~0~~**3**0 - 12.30
Pomeriggio: 14.00 - 17.00
- il numero ~~800.xxx.xxx~~ **800.604.905** attivo 24 ore su 24 365 giorni all'anno dedicato alle emergenze idriche ~~e~~.

[...]

In considerazione delle disposizioni emanate dall'**ARERA**
AEEGSI, [...]

2.7 Corretto utilizzo della risorsa idrica

Modificato il termine Clienti in Utenti.

3. TUTELA DELL'UTENTE

Modificato il termine cliente in utente.

3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza

Aggiornato il numero di pronto intervento.

Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.

3.6 Facilitazioni particolari

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

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) MAV bancario e postale.

3.9 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore S.Ec.Am. S.p.A. concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente, come descritto nel capitolo 5.7.

3.17 Morosità

Nei casi previsti dalla normativa vigente, e nel rispetto delle disposizioni dell'AEEGSI, il Gestore, a seguito delle procedure di sollecito previste dal Regolamento del SII, qualora sussista ancora la morosità dell'utente, ha facoltà di procedere alla limitazione o alla disattivazione della fornitura idrica per morosità dell'utente.

3.6 Facilitazioni particolari

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

- a) contanti;
- b) assegni circolari o bancari **s.b.f.**;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) MAV bancario **e o bollettino** postale.

3.9 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore S.Ec.Am. S.p.A. concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con **l'utente # cliente**, come descritto nel capitolo 5.7.

3.17 Morosità

~~Nei casi previsti dalla normativa vigente, e nel rispetto delle disposizioni dell'AEEGSI, il Gestore, a seguito delle procedure di sollecito previste dal Regolamento del SII, qualora sussista ancora la morosità dell'utente, ha facoltà di procedere alla limitazione o alla disattivazione della fornitura idrica per morosità dell'utente.~~

3.6 Facilitazioni particolari

Aggiornate le modalità di pagamento.

3.9 Rispetto degli appuntamenti concordati

Modificato il termine cliente in utente.

3.17 Morosità

In tema di morosità nel SII l'Autorità nazionale ha assunto una apposita deliberazione (n.311 del 16 luglio 2019 e ss.mm.ii) approvante il documento "Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI)". Si è ritenuto di introdurre in maniera esplicita le numerose disposizioni che l'Autorità ha stabilito nel rapporto tra gestore e utenti in caso di morosità.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Al sensi della vigente Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI) di ARERA, 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 - un primo sollecito bonario di pagamento.

In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui sopra.

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.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dalla Regolazione della Qualità Contrattuale (RQSII) di ARERA, la precedente disposizione non si applica quando l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro oppure quando 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

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:

- a) venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- b) qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- c) quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.

Il gestore può richiedere agli utenti finali non disalimentabili morosi, 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

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

In caso di morosità il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui sopra, unicamente il pagamento:

- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, qualora ricorra il caso;
- b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute, qualora ricorra il caso.

In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

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.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora
- 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, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico.

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

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 previste nella REMSI;
- 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 previsti dalla REMSI senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In aggiunta, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti finali non disalimentabili, 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

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti:

- 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:
 - 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

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

	<p>dall'intervento di limitazione;</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Al verificarsi delle condizioni sopra esplicitate, la procedura di limitazione/sospensione della fornitura trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose disalimentabili che:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	
--	---	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

	<p>24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;</p> <p>c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.</p> <p>In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:</p> <p>a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;</p> <p>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.</p> <p>In aggiunta, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della disciplina in materia di morosità:</p> <p>a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 	
--	---	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI, 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 previsti;
- 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, purchè tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, 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 previste dalla REMSI;
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini previsti dalla REMSI 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.

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.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI 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.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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 previsti dalla RQSII e con le modalità previste dalla REMSI.

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatti salvi i casi previsti dalla REMSI;
- 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 abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI.

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

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI;

c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;

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

Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.

L'indennizzo automatico deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità previste nella 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"*.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 18 di 42

Prima dell'avvio del procedimento di cui sopra e prima dell'irrogazione delle eventuali sanzioni previste, il Gestore è tenuto a darne comunicazione al Comune competente per territorio. Il Comune, entro il termine di 60 giorni, ha la facoltà di fornire al Gestore una concreta modalità di recupero del credito, trascorso infruttuosamente il quale il Gestore potrà procedere con l'iter in parola.

Il gestore del SII è tenuto:

- a) a 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 REMSI, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d'Utenza;
- b) a registrare e comunicare le informazioni relative all'erogazione degli indennizzi secondo le modalità previste nella RQSII.

Trascorsi i termini previsti dalla REMSI a seguito della costituzione in mora senza che l'utente interessato abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, prima di procedere con la dell'avvio del procedimento di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura cui sopra e prima dell'irrogazione delle eventuali sanzioni previste, il Gestore è tenuto a darne comunicazione al Comune competente per territorio. Il Comune, entro il termine di 60 giorni, ha la facoltà di fornire al Gestore una concreta modalità di recupero del credito, trascorso infruttuosamente il quale il Gestore potrà procedere con l'iter in parola.
I 60 giorni predetti non allungano i termini previsti dalla REMSI.

Viene mantenuta l'ulteriore tutela dell'utente moroso consistente nel coinvolgimento del Comune competente per territorio. Viene meglio specificata la fase temporale di tale coinvolgimento nell'ambito delle procedure stabilite con la REMSI

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.

5.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: posta, posta elettronica, sportello dell'Ufficio Clienti e sito internet.

6.4 Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura

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~~ **610/2021/R/idr**), nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento agli indicatori la cui tabella è allegata alla presente Carta.

5.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: **call center**, posta, posta elettronica, sportello dell'Ufficio Clienti e sito internet.

6.4 Obblighi di raccolta delle misure di utenza

~~Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:~~

- ~~a) per gli utenti con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;~~
- ~~b) per gli utenti con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.~~

~~Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura~~

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sono stati aggiornati i riferimenti alle delibere dell'Autorità nazionale che hanno portato modificazioni alla RQSII originaria

5.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Aggiunta del call center quale ulteriore possibile modalità di comunicazione tra utenti e gestore.

6.4 Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Riscrittura del paragrafo esplicitando quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).

consecutivi effettuati per uno stesso utente:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il Gestore è tenuto a effettuare:

1. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di 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;

2. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il Gestore è tenuto ad adempiere alle seguenti prescrizioni, alle scadenze indicate, salvo deroghe concesse dall'AEEGSI.

3. dare informazione preliminare agli utenti dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;

~~consecutivi effettuati per uno stesso utente:~~

- ~~a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;~~
- ~~b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.~~

~~Il Gestore è tenuto a effettuare:~~

- ~~1. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di 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;~~

- ~~2. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.~~

~~Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il Gestore è tenuto ad adempiere alle seguenti prescrizioni, alle scadenze indicate, salvo deroghe concesse dall'AEEGSI.~~

- ~~3. dare informazione preliminare agli utenti dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;~~

4. prendere in carico la misura raccolta dal cliente e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal Gestore (ad esempio tramite cartolina);

5. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del Gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'utente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Gli obblighi di cui sopra si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui alla presente Carta dei Servizi, che soddisfi i requisiti sopracitati.

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, 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;

c) con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al successivo paragrafo 7.4.

Per i contatori parzialmente accessibili o non accessibili

~~4. prendere in carico la misura raccolta dal cliente e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal Gestore (ad esempio tramite cartolina);~~

~~5. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del Gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica).~~

~~In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'utente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.~~

~~Gli obblighi di cui sopra si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui alla presente Carta dei Servizi, che soddisfi i requisiti sopracitati.~~

~~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, 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;~~

~~c) con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al successivo paragrafo 7.4.~~

~~Per i contatori parzialmente accessibili o non accessibili~~

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

l'utente deve indicare un referente per consentire l'accesso da parte del Gestore. La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione di cui al paragrafo 7.4 è determinata in base al calcolo del consumo medio annuo e alla stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza previsti dalla deliberazione AEEGSI 218/2016/R/idr e s.m.i..

~~l'utente deve indicare un referente per consentire l'accesso da parte del Gestore. La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione di cui al paragrafo 7.4 è determinata in base al calcolo del consumo medio annuo e alla stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza previsti dalla deliberazione AEEGSI 218/2016/R/idr e s.m.i..~~

Al sensi della vigente Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII) di ARERA, il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

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

L'obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

È ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti nelle seguenti particolari casistiche:

- a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- c) con riferimento alla fattispecie relativa a 3 tentativi di raccolta (90 giorni solari), laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

Il gestore è tenuto a effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, 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

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

solitamente pianificato il passaggio del personale. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi.

Gli obblighi di “ripasso” si intendono assolti, nei seguenti casi:

- a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- b) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;
- c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a:

- i. dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;

ii. prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);

iii. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).

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 dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Gli obblighi si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui all'RQSII, che soddisfi i requisiti.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti C_a .

<p>6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza</p> <p>Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.</p> <p>Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.</p> <p>Il Gestore fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al</p>	<p>La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Ca.</p> <p>Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.</p> <p>Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del Ca procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione.</p> <p>Qualora non fossero disponibili tre coefficienti Ca, il gestore utilizza:</p> <ol style="list-style-type: none"> la media aritmetica degli ultimi due coefficienti Ca se disponibili; l'ultimo coefficiente Ca, se l'unico disponibile. <p>6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza</p> <p>Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.</p> <p>Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.</p> <p>Il Gestore fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al</p>	<p>6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza</p> <p>Riscrittura del paragrafo esplicitando quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).</p>
--	--	--

momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata. Il Gestore fornisce riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente. La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta di cui al precedente paragrafo 6.4..

~~momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata. Il Gestore fornisce riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente. La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta di cui al precedente paragrafo 6.4..~~

Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, contemplando almeno le seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere web sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. La possibilità di comunicare l'autolettura, inoltre, deve essere disponibile anche presso gli sportelli del gestore.

Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.

Il gestore è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la misura sia ottenuta da raccolta da parte del gestore che da autolettura.

Ai fini della validazione delle misure, il gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

Il Consumo medio annuo (Ca) è definito per ciascun utente finale come segue: $Ca = (mis2 - mis) / Ng * 365$ dove:

- Ng è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di $mis1$ e $mis2$;
- $mis2$ rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- $mis1$ rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore antecedente a $mis2$, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che Ng sopra definito sia pari

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

	<p>ad almeno 300 giorni solari.</p> <p>Il gestore è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente Ca, a valere per l'anno $(a + 1)$, per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio.</p> <p>In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente Ca, il gestore procede a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal gestore.</p> <p>In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, i gestori procedono alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato Cs come segue: $Cs = Ca / 365 \times Ns$ dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ca è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente; • Ns rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima. <p>Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità, a condizione che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare sia pari al consumo medio annuo Ca ovvero: $\sum Csi$ (con i da 1 a 365) $= Ca$ dove: <ul style="list-style-type: none"> ○ Csi rappresenta il consumo giornaliero stimato dal gestore per il giorno i 	
--	---	--

<p>6.6 Archiviazione dei dati di misura di utenza</p> <p>Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni. Il Gestore è tenuto a garantire all'utente, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.</p> <p>Il Gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni.</p>	<p>dell'anno solare;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione. <p>Qualora il gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato Cs a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri migliorativi.</p> <p>6.6 Archiviazione dei dati di misura di utenza</p> <p>Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni. Il Gestore è tenuto a garantire all'utente, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.</p> <p>Il Gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni.</p> <p>Il gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni.</p> <p>Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura.</p> <p>Il gestore garantisce la risposta a richieste scritte di</p>	<p>6.6 Archiviazione dei dati di misura di utenza</p> <p>Riscrittura del paragrafo esplicitando quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).</p>
--	---	---

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

<p>6.7 Attribuzione del codice identificativo unico <i>Non presente</i></p>	<p>informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni previste nella RQSII.</p> <p>Il gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per smartphone o sezioni riservate dei propri siti web.</p> <p>Il gestore predispone e aggiorna, per ciascun ATO in cui opera, un registro elettronico - in modalità tale per cui gli elementi informativi ivi contenuti (con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure di ciascun utente finale effettuati) siano rilevati puntualmente per ciascuna occorrenza rilevata e possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati.</p> <p>Gli obblighi di registrazione possono essere assolti dal gestore nell'ambito del sotto-registro relativo ai volumi di utenza di cui alla Regolazione della Qualità Tecnica del SII (RQTI).</p> <p>Il gestore è tenuto a comunicare ad ARERA, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni sulla misura nell'ambito delle raccolte dati istituite ai sensi della regolazione della qualità tecnica (RQTI).</p> <p>6.7 Attribuzione del codice identificativo unico Entro il 31 dicembre 2023 il gestore è tenuto ad</p>	<p>6.7 Attribuzione del codice identificativo unico Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto</p>
--	--	---

6.8 Standard specifici relativi al servizio di misura

Non presente

attribuire un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata.

Il codice identificativo unico dovrà essere composto da 16 caratteri numerici, composti come segue:

- 2 cifre che identificano il codice Istat della Regione in cui è situata l'utenza;
- 6 cifre che identificano il codice Istat del Comune;
- 8 cifre di codice numerico progressivo.

6.8 Standard specifici relativi al servizio di misura

A partire dal 01 gennaio 2023, al fine di definire gli standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura";**
- indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile".**

Gli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza sono definiti di seguito.

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

Ai fini della verifica del rispetto degli standard relativi agli indicatori SR e SP, il gestore individua puntualmente

disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).

6.8 Standard specifici relativi al servizio di misura

Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).

6.9 Perdite occulte

Non presente

le utenze interessate da mancato rispetto dei medesimi, tramite l'apposito registro di cui sopra.

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

6.9 Perdite occulte

Il gestore ha l'obbligo di esplicitare in sede di stipula del contratto e di descrivere sul proprio sito istituzionale – indicando in bolletta l'indirizzo della pagina del sito dedicata – i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte, e in particolare:

- la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;
- le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;
- il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite - laddove esistenti -, nonché alle formule di rateizzazione o di sconto - con franchigia o meno - predisposte per il medesimo obiettivo.

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

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il

6.9 Perdite occulte

Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

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

- a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:
 - i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
 - ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio

6.10 Informazioni alle utenze indirette

Non presente

giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;

d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste nella RQSII.

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

6.10 Informazioni alle utenze indirette

È disposto l'obbligo per il gestore di comunicare agli utenti indiretti, almeno una volta all'anno, talune specifiche informazioni di base sul servizio erogato, e in particolare:

- a) l'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;
- b) una indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata, che consenta all'utente indiretto di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua
- c) una indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare – delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;
- d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;
- e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità;
- f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (Ca) indicando

6.10 Informazioni alle utenze indirette

Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

sinteticamente le modalità del suo utilizzo;

- g) il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori.

È, inoltre, fatto obbligo di fornire ai medesimi utenti indiretti, al fine di applicare più correttamente le articolazioni tariffarie:

- a) informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche residenti ai sensi del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI);
- b) l'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;
- c) un modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal gestore, indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro).

Infine, laddove il testo sia reso disponibile o concordato con l'Ente di governo dell'ambito competente, il gestore dovrà fornire alle utenze indirette, al fine di renderle edotte circa le motivazioni sottostanti le previsioni normative e regolamentari in tema di misurazione individuale dei consumi e di equa applicazione delle articolazioni tariffarie:

- a) una descrizione dei vantaggi equitativi della modalità di applicazione degli scaglioni di

<p>6.11 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria</p> <p><i>Non presente</i></p>	<p>consumo pro capite;</p> <p>b) illustrazione delle diverse possibilità teoricamente disponibili per ottenere la misurazione individuale dei consumi.</p> <p>Sino al 31.12.2025, gli obblighi di comunicazione si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.</p> <p>La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso. In fase di prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.</p> <p>6.11 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria</p> <p>È fatto obbligo per il gestore di mettere a disposizione dell'utenza condominiale o suo delegato uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICSII. Lo strumento di calcolo dovrà prevedere l'inserimento delle informazioni pertinenti, con particolare riferimento a quelle relative a: numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza, consumo (rilevato o stimato) di ciascuna unità immobiliare e, per le sole utenze domestiche, numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite. Detto strumento dovrà essere reso disponibile entro il 20 giugno 2022 e costantemente aggiornato con l'articolazione tariffaria</p>	<p>6.11 Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria</p> <p>Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto disposto da ARERA con la Regolazione del Servizio di Misura nel Servizio Idrico Integrato (TIMSII).</p>
---	---	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

<p>7.7 Modalità e strumenti di pagamento</p> <p>[...]</p> <p>Il Gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:</p> <p>a) contanti;</p> <p>b) assegni circolari o bancari;</p>	<p>7.7 Modalità e strumenti di pagamento</p> <p>[...]</p> <p>Il Gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:</p> <p>a) contanti;</p> <p>b) assegni circolari o bancari s.b.f.;</p>	<p>7.7 Modalità e strumenti di pagamento</p> <p>Aggiornate le modalità di pagamento.</p>
--	--	---

<p>c) carta bancaria e/o carta di credito; d) domiciliazione bancaria; e) MAV bancario e postale.</p> <p>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, [...]</p> <p>9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE [...] Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI, [...]</p> <p>10.1 Casi di indennizzo Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI, [...]</p> <p>10.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo [...] Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". [...]</p> <p>10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo [...]</p>	<p>c) carta bancaria e/o carta di credito; d) domiciliazione bancaria; e) MAV bancario e o bollettino postale.</p> <p>8.7 Reclami scritti multipli Fatta salva la disciplina dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico in materia di indennizzi automatici, [...]</p> <p>9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE [...] Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI ARERA, [...]</p> <p>10.1 Casi di indennizzo Salvo deroghe concesse dall'AEEGSI ARERA, [...]</p> <p>10.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo [...] Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". [...]</p> <p>10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo [...]</p>	<p>8.7 Reclami scritti multipli Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p>9. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p>10.1 Casi di indennizzo Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p>10.2 Modalità di corresponsione dell'indennizzo Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p>10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di</p>
--	--	---

<p>c) nel caso in cui il disservizio si sia verificato in relazione a obblighi del Gestore presenti nella Carta ma derogati specificatamente dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico"; [...]</p> <p>11. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA [...] v) i recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti; [...]</p> <p>I contenuti della bolletta sono in ogni caso conformati alla prescrizioni fissate dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, [...]</p> <p>15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO Pronto intervento 800.xxx</p> <p>MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI Gentile cliente, le chiediamo di compilare [...]</p>	<p>c) nel caso in cui il disservizio si sia verificato in relazione a obblighi del Gestore presenti nella Carta ma derogati specificatamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico"; [...]</p> <p>11. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA [...] v) i recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti agli utenti; [...]</p> <p>I contenuti della bolletta sono in ogni caso conformati alla prescrizioni fissate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente per l'energia elettrica ed il gas, [...]</p> <p>15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO Pronto intervento 800.xxx604.905</p> <p>MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI Gentile cliente utente, le chiediamo di compilare [...]</p>	<p>regolazione.</p> <p>11. DESCRIZIONE DELLA BOLLETTA Modificato il termine clienti in utenti.</p> <p>Aggiornata la denominazione dell'Autorità nazionale di regolazione.</p> <p>15. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI NUMERI DI TELEFONO DA CONTATTARE E GLOSSARIO Aggiornato il numero di pronto intervento.</p> <p>MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI Modificato il termine cliente in utente.</p>
---	---	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

<p>Rapporto col cliente</p> <p>La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto a S.Ec.Am. S.p.A. fornitore di servizi per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:</p> <p>19. BONUS SOCIALE IDRICO</p> <p><i>Non presente</i></p>	<p>Rapporto col cliente con l'utente</p> <p>La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto a S.Ec.Am. S.p.A. fornitore di servizi per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente l'utente:</p> <p>19. BONUS SOCIALE IDRICO</p> <p>Secondo le disposizioni contenute nel testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) sono ammessi al bonus sociale idrico gli utenti residenti diretti e indiretti che risultino:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) in condizioni di disagio economico sociale; b) beneficiari del Rdc o della Pdc. <p>Tutti i cittadini/nuclei familiari che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc.) e che risultano in condizione di disagio economico, sono automaticamente ammessi al procedimento per il riconoscimento del bonus idrico) agli aventi diritto. Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, dunque, è necessario e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus, oppure risultare titolari di Reddito/Pensione di cittadinanza.</p>	<p>Rapporto con l'utente</p> <p>Modificato il termine cliente in utente.</p> <p>Idem.</p> <p>19. BONUS SOCIALE IDRICO</p> <p>Paragrafo di nuova stesura al fine di esplicitare quanto indicato da ARERA sul proprio sito internet in merito al bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI).</p>
---	--	---

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 42 di 42

Per poter beneficiare del Bonus la fornitura diretta idrica deve essere intestata a uno dei componenti del nucleo familiare ISEE, ossia il contratto deve essere intestato a uno dei componenti del nucleo, indicati nella DSU. Inoltre in caso di fornitura diretta , questa deve essere:

- per uso domestico residente, ossia deve servire l'abitazione in cui l'utente ha la residenza;
- attiva, ossia deve essere in corso l'erogazione del servizio; sono considerate attive anche le utenze momentaneamente sospese per morosità.

In caso di fornitura indiretta, questa deve essere attiva.