



UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 1 di 38

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.40 del 30/10/2024	PROPOSTE DI MODIFICA	Note alle proposte di modifica
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI [...] 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. 18/2023. [...] 3.3 Accessibilità al servizio Ufficio relazioni con l'utenza Via Vanoni, 79 SONDRIO Mattino: da lunedì a venerdì 8:30-12:30 Pomeriggio: da lunedì a venerdì 14:30-16:30 Tel. 800.239.291 Via Morelli n. 14 MORBEGNO Mattino da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30 Pomeriggio mercoledì 14.30 - 17.00 Tel. 800.239.291 Via Lungo Adda IV Novembre, 5 TIRANO Mattino: lunedì, mercoledì e venerdì 8:30-12:30 Pomeriggio: lunedì, mercoledì e venerdì 14:30-16:30 Tel. 800.239.291	2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI [...] 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 in aggiunta a quelle effettuate per legge dall'ATS per le acque potabili, secondo il D.Lgs. 18/2023 e ss.mm.ii. [...] 3.3 Accessibilità al servizio Ufficio relazioni con l'utenza Sportelli utenti Via Vanoni, 79 SONDRIO Mattino: da lunedì a venerdì 8:30-12:30 Pomeriggio: da lunedì a venerdì 14:30-16:30 Tel. 800.239.291 Via Morelli n. 14 MORBEGNO Mattino da lunedì a venerdì 8.30 - 12.30 Pomeriggio mercoledì 14.30 - 17.00 14:00 – 16:30 Tel. 800.239.291 Via Lungo Adda IV Novembre, 5 TIRANO Mattino: lunedì, mercoledì e venerdì da lunedì a venerdì 8:30-12:30 Pomeriggio: lunedì, mercoledì giovedì e venerdì 14:30-16:30	Alcune specificazioni. Riformulati alcuni orari e indicazioni sportello di Bormio.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Via Breno, 10a - VALDISOTTO Mattino: martedì e giovedì 08:30-12:30 Pomeriggio: martedì e giovedì 14:30-16:30 Tel. 800.239.291 Corso Vittorio Emanuele II, 7 CHIAVENNA Mattino: lunedì, mercoledì e venerdì: 8.30-12.30 Pomeriggio; lunedì e venerdì: 14.30-17.00 Tel. 800.239.291 3.4 Sportelli al pubblico Gli sportelli aperti al pubblico osservano l'orario riportato nella tabella 1. Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche: ➤ richiesta allacciamenti; ➤ subentri/volture; ➤ attivazioni/disattivazioni;	Tel.-800.239.291 Via Breno, 10a - VALDISOTTO Via Trieste 7 - BORMIO Mattino: martedì e giovedì 08:30-12:30 Pomeriggio: martedì e giovedì 14:30-16:30 Tel. 800.239.291 Corso Vittorio Emanuele II, 7 CHIAVENNA Mattino: lunedì, mercoledì e venerdì da lunedì a venerdì: 8.30-12.30 Pomeriggio; lunedì, martedì, giovedì e venerdì: 14.30-17.00 14:00 – 16:30 Tel.- 800.239.291 Sportello On Line www.secam.net Conforme alla Delibera ARERA 655/15 e s.m.i. (Art. 54-Obblighi e contenuti minimi dello sportello online) Telefono 800.239.291 (Numero verde Gratuito) 3.4 Sportelli al pubblico Gli sportelli aperti al pubblico osservano l'orario riportato nella tabella 1. E' possibile prevedere inoltre, a maggior tutela dell'utente finale, che siano accordati appuntamenti dedicati. Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche: ➤ richiesta allacciamenti; ➤ subentri/volture; ➤ attivazioni/disattivazioni;	Aggiunta dello sportello online Aggiunta del numero verde Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR
---	---	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

➤ segnalazioni; ➤ richieste letture contatori; ➤ richieste rettifiche di fatturazione. Il Gestore garantisce le seguenti aperture degli sportelli al pubblico: a) sportello di Sondrio: 30 ore/settimanali; b) sportello di Morbegno: 22,5 ore/settimanali; c) sportello di Chiavenna: 17 ore/settimanali; d) sportello di Bormio: 12 ore/settimanali + aperture straordinarie nei periodi di maggior affluenza turistica; 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. 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. [...] 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: 8.30 - 12.30	➤ segnalazioni; ➤ richieste letture contatori; ➤ richieste rettifiche di fatturazione fino al 31.12.2026-; ➤ Rateizzazione dei pagamenti. Il Gestore garantisce le seguenti aperture degli sportelli al pubblico: a) sportello di Sondrio: 30 ore/settimanali; b) sportello di Morbegno: 22,5 ore/settimanali; c) sportello di Chiavenna: 17 ore/settimanali; d) sportello di Bormio: 12 ore/settimanali + aperture straordinarie nei periodi di maggior affluenza turistica; 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. 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. [...] 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: 8.30 - 12.30	
---	---	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pomeriggio: 14.00 - 17.00 - il numero 800.604.905 attivo 24 ore su 24 365 giorni all'anno dedicato alle emergenze idriche. In particolare, telefonicamente è possibile: ➤ presentare segnalazioni/reclami; ➤ comunicare letture contatori; ➤ richiedere rettifiche di fatturazione; ➤ richiedere informazioni sulla bolletta; ➤ richiedere informazioni sui pagamenti; ➤ richiedere la verifica contatori. [...] 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: • richieste di rateizzazione fatture che verranno analizzate e concesse previa valutazione da parte del Gestore; • richieste di corresponsione di contributi economici finalizzati ad agevolare il pagamento della tariffa del servizio idrico.	Pomeriggio: 14.00 - 17.00 - il numero 800.604.905 attivo 24 ore su 24 365 giorni all'anno dedicato alle emergenze idriche. In particolare, telefonicamente è possibile: ➤ presentare segnalazioni/reclami; ➤ richiedere informazioni relativamente alle procedure per allacciamenti, attivazioni, volture, cessazioni; ➤ comunicare autoletture contatori; ➤ richiedere rettifiche di fatturazione; ➤ richiedere informazioni sulla bolletta; ➤ richiedere informazioni sui pagamenti; ➤ richiedere la verifica contatori. ➤ Richiedere informazioni varie. [...] 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: • richieste di rateizzazione fatture che verranno analizzate e concesse previa valutazione da parte del Gestore; • richieste di corresponsione di contributi economici finalizzati ad agevolare il pagamento della tariffa del servizio idrico. Gli utenti che versano in condizioni di disagio economico o in situazioni di particolare fragilità socio-sanitaria possono accedere a specifiche misure di sostegno, secondo i criteri e le modalità stabilite dalla normativa vigente.	Migliore specificazione. Migliore formulazione dell'articolo.
--	--	---

3.12 Pronto intervento

Il Gestore S.EC.AM. S.p.A. dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, chiamando il numero verde 800 604.905, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare. Il servizio è attivo 24 ore su 24 per emergenze idriche.

Il servizio telefonico di pronto intervento è in grado di:

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

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la

In particolare, è possibile:

- richiedere la rateizzazione delle fatture, previa valutazione da parte del Gestore, in conformità alla normativa e alle delibere vigenti;
- accedere al Bonus Sociale Idrico, al ricorrere dei requisiti previsti dalla normativa vigente, sulla base dell'indicatore ISEE.

3.12 Pronto intervento

Il Gestore S.EC.AM. S.p.A. dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, chiamando il numero verde 800 604.905, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare. Il servizio è attivo 24 ore su 24 per emergenze idriche.

Il servizio telefonico di pronto intervento è in grado di:

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

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la

conclusione di chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione

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

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo è stabilito in massimo tre ore (vedi tabella degli indicatori):

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

3.14 Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile

Il gestore rende disponibile sul proprio sito internet le informazioni relative alla composizione analitica

conclusione di chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione

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

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo è stabilito in massimo tre ore (vedi tabella degli indicatori):

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, il gestore è tenuto a effettuare - qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo - la programmazione del medesimo intervento sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.

3.14 Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile

Il gestore rende disponibile sul proprio sito internet le informazioni relative alla composizione analitica

Aggiunta precisazione.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

dell'acqua distribuita. Le verifiche di potabilità delle acque, senza costi per l'utenza, avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione, nei luoghi e con la periodicità riportati nelle tabelle consultabili sul sito internet del gestore. I valori effettivi dei parametri variano in funzione delle fonti di approvvigionamento. I risultati dei controlli analitici dell'acqua distribuita nei Comuni serviti da S.Ec.Am. S.p.A. vengono pubblicati ed aggiornati semestralmente sul sito internet www.secam.net e inoltrati agli utenti che ne effettuano richiesta. I parametri determinati, elencati nella tabella sottostante, sono quelli definiti nell'Allegato I, Parti A, B e C indicati nel D. Lgs. 18/2023, gli eventuali parametri supplementari fissati ai sensi dell'articolo 12, comma 13 del medesimo decreto, e i parametri durezza, calcio, magnesio e potassio.

dell'acqua distribuita. Le verifiche di potabilità delle acque, senza costi per l'utenza, avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione, nei luoghi e con la periodicità riportati nelle tabelle consultabili sul sito internet del gestore. I valori effettivi dei parametri variano in funzione delle fonti di approvvigionamento. I risultati dei controlli analitici dell'acqua distribuita nei Comuni serviti da S.Ec.Am. S.p.A. vengono pubblicati ed aggiornati semestralmente sul sito internet www.secam.net e inoltrati agli utenti che ne effettuano richiesta. I parametri determinati, elencati nella tabella sottostante, sono quelli definiti nell'Allegato I, Parti A, B e C indicati nel D. Lgs. 18/2023 **e ss.mm.ii.**, gli eventuali parametri supplementari fissati ai sensi dell'articolo 12, comma 13 del medesimo decreto, e i parametri durezza, calcio, magnesio, e potassio **e bromuro**.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Parametri	Unità di misura	Valore di Parametro (D. Lgs. 18/2023)	Parametri	Unità di misura	Valori di riferimento (D. Lgs. 18/2023 e s.m.i.)
Colore	/	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale	Colore	-	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale
Odore	/	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale	Odore	-	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale
Sapore	/	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale	Sapore	-	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale
Conducibilità	µS/cm	2500	Conducibilità	µS/cm	2500
pH	Unità di pH	6,5 – 9,5	pH	Unità di pH	6,5 – 9,5
Torbidità	NTU	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale	Torbidità	NTU	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale
Durezza	°f	/	Durezza	°f	-
Residuo Fisso a 180°C	mg/L	/	Residuo Fisso a 180°C	mg/L	-
Bicarbonato (HCO ₃ ⁻)	mg/L	/	Bicarbonato (HCO ₃ ⁻)	mg/L	-
Cloruro (Cl ⁻)	mg/L	250	Bromuro (Br ⁻)	mg/L	-
Fluoruro (F ⁻)	mg/L	1,50	Cloruro (Cl ⁻)	mg/L	250
Nitrato (NO ₃ ⁻)	mg/L	50	Fluoruro (F ⁻)	mg/L	1,5
Nitrito (NO ₂ ⁻)	mg/L	0,50	Nitrato (NO ₃ ⁻)	mg/L	50
Solfato (SO ₄ ²⁻)	mg/L	250	Nitrito (NO ₂ ⁻)	mg/L	0,50
Ammonio (NH ₄ ⁺)	mg/L	0,50	Solfato (SO ₄ ²⁻)	mg/L	250
Calcio (Ca ²⁺)	mg/L	/	Ammonio (NH ₄ ⁺)	mg/L	0,50
Magnesio (Mg ²⁺)	mg/L	/	Calcio (Ca ²⁺)	mg/L	-
Potassio (K ⁺)	mg/L	/	Magnesio (Mg ²⁺)	mg/L	-
Sodio (Na ⁺)	mg/L	200	Potassio (K ⁺)	mg/L	-
Alluminio (Al)	µg/L	200	Sodio (Na ⁺)	mg/L	200
Antimonio (Sb)	µg/L	10	Alluminio (Al)	µg/L	200
Arsenico (As)	µg/L	10	Antimonio (Sb)	µg/L	10
Boro (B)	mg/L	1,5	Arsenico (As)	µg/L	10
Cadmio (Cd)	µg/L	5	Boro (B)	mg/L	1,5
Cromo (Cr)	µg/L	50	Cadmio (Cd)	µg/L	5,0
Ferro (Fe)	µg/L	200	Cromo (Cr)	µg/L	25
Manganese (Mn)	µg/L	50	Ferro (Fe)	µg/L	200
Mercurio (Hg)	µg/L	1	Manganese (Mn)	µg/L	50
Nichel (Ni)	µg/L	20	Mercurio (Hg)	µg/L	1,0
Piombo (Pb)	µg/L	10	Nichel (Ni)	µg/L	20
Rame (Cu)	mg/L	2	Piombo (Pb)	µg/L	10
Selenio (Se)	µg/L	20	Rame (Cu)	mg/L	2,0
Vanadio (V)	µg/L	140	Selenio (Se)	µg/L	20
			Uranio (U)	µg/L	30
			Vanadio (V)	µg/L	140

Modificata tabella con i valori dei parametri.

Le verifiche di potabilità delle acque, senza costi per l'utenza, avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione, nei luoghi e con la periodicità riportati nelle tabelle consultabili sul sito internet del Gestore (www.secam.net).

Le verifiche di potabilità delle acque, senza costi per l'utenza, avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione, nei luoghi e con la periodicità riportati nelle tabelle consultabili sul sito internet del Gestore (www.secam.net).

I valori effettivi dei parametri variano in funzione delle fonti di approvvigionamento. I dati analitici dell'acqua distribuita nei Comuni serviti da S.Ec.Am. S.p.A. vengono pubblicati ed aggiornati sul sito internet www.secam.net e inoltrati agli utenti che ne effettuano richiesta.

3.15 Portata di esercizio

S.Ec.Am. garantisce non meno di 0,1 l/s per ogni utenza domestica (od unità abitativa, nel caso di utenze condominiali), riferita al punto di consegna, conformemente all'art. 4.3 del regolamento del SII. Ad ogni utenza domestica finale è assicurata una dotazione minima pro-capite giornaliera di 150 litri nelle 24 ore.

3.16 Pressioni minima

La pressione minima di esercizio è pari a un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato (0,5 bar).

~~I valori effettivi dei parametri variano in funzione delle fonti di approvvigionamento. I dati analitici dell'acqua distribuita nei Comuni serviti da S.Ec.Am. S.p.A. vengono pubblicati ed aggiornati sul sito internet www.secam.net e inoltrati agli utenti che ne effettuano richiesta.~~

3.15 Portata di esercizio

S.Ec.Am. garantisce non meno di 0,1 l/s per ogni utenza domestica (od unità abitativa, nel caso di utenze condominiali), riferita al punto di consegna, ~~conformemente all'art. 4.3 del regolamento del SII. Ad ogni utenza domestica finale è assicurata una dotazione minima pro-capite giornaliera di 150 litri nelle 24 ore~~ **ed assicura una dotazione minima pro-capite, conformemente all'art. 4.3 del regolamento del SII.**

3.16 Pressioni minima

La pressione minima di esercizio è pari a un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna riferito al livello del solaio di copertura del piano abitabile più elevato (0,5 bar).

Il dato è da riferire al filo di gronda o all'estradosso del solaio di copertura come indicato negli strumenti urbanistici comunali. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati (siano tali edifici non conformi, anche se sanati, o in deroga) il sollevamento eventualmente necessario sarà a carico dell'Utente. I dispositivi di sollevamento eventualmente installati dai privati debbono essere

Eliminato testo ripetuto

Aggiunta precisazione tecnica.

Correzione ortografica

Aggiunte precisazioni e chiarimenti tecnici.

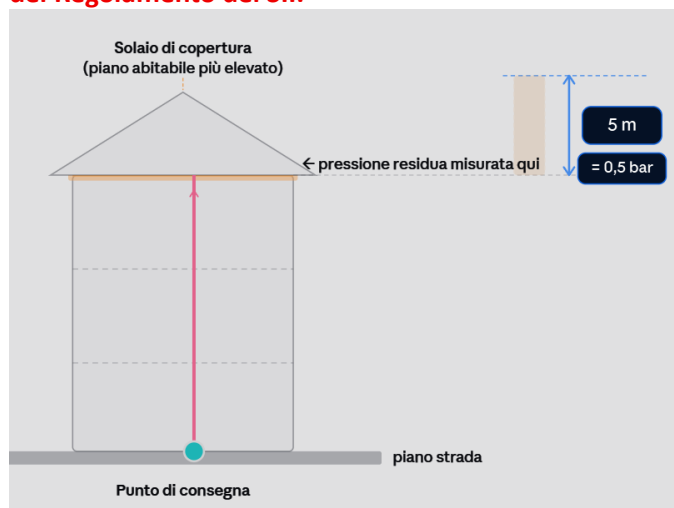
3.17 Morosità

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

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;

idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione, le reti private devono essere dotate di idonee apparecchiature di non ritorno.

Restano ferme, inoltre, le disposizioni di cui all'art. 4.3 del Regolamento del SII.



3.17 Morosità

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

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;

b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo Articolo 4, evidenziando: i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata; ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma 4.6, e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura di cui al successivo Articolo 7 e Articolo 8; c) le modalità, di cui al successivo Articolo 6, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento; d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione; e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.	b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo Articolo 4, evidenziando: i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata; ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma 4.6, e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura di cui al successivo Articolo 7 e Articolo 8; c) le modalità, di cui al successivo Articolo 6, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento; d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione; e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.	
---	---	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità di cui al precedente comma 3.1. [...] 4.13 Tempo di esecuzione della voltura Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente. Nei casi in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero l'utente uscente risulti moroso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore: a) di un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito; b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il Gestore accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.. Quanto espresso avverrà in conformità con quanto disposto nel paragrafo 4.9. 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	Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità di cui al precedente comma 3.1 della delibera 16 luglio 2019 311/2019/R/idr. [...] 4.13 Tempo di esecuzione della voltura Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura di e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente. Nei casi in cui la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata limitata ovvero sospesa per morosità, ovvero l'utente uscente risulti moroso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore: a) di un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito; b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il Gestore accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.. Quanto espresso avverrà in conformità con quanto disposto nel paragrafo 4.9. 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	Precisazione normativa. Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR
---	---	---

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

da verificare, che contestualmente viene sostituito con un nuovo misuratore funzionante.

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.

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.

A seguito di verifica, qualora il contatore risulti guasto o malfunzionante, 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.

da verificare, che contestualmente viene sostituito con un nuovo misuratore funzionante.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'utente, **ferma restando la facoltà del Gestore prevista dall'art. 1.9 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato**, 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.

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.

A seguito di verifica, qualora il contatore risulti guasto o malfunzionante, ~~il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.~~ **il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati nel rispetto delle previsioni di cui all'Articolo 11, comma 11.3, del TMSII. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.**

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione

Precisazione normativa.

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

6.4 Obblighi di raccolta delle misure di utenza

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

del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni.

6.4 Obblighi di raccolta delle misure di utenza

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 consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti nelle seguenti particolari casistiche: a) laddove il gestore garantisce, 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	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 consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti nelle seguenti particolari casistiche: a) laddove il gestore garantisce, 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, ferma restando la sua facoltà, prevista dall'art. 1.9 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, di accedere alle aree private anche in assenza dei proprietari, è tenuto a effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o	Aggiunta specificazione.
--	---	---------------------------------

autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito -, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi.

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

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 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 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	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 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 .

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 C_a .

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del C_a procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione.

Qualora non fossero disponibili tre coefficienti C_a , il gestore utilizza:

- i. la media aritmetica degli ultimi due coefficienti C_a se disponibili;
- ii. l'ultimo coefficiente C_a , se l'unico disponibile.

7.4 Periodicità di fatturazione

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per

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 .

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 C_a .

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base del C_a procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura e alla revisione della periodicità di fatturazione.

Qualora non fossero disponibili tre coefficienti C_a , il gestore utilizza:

- i. la media aritmetica degli ultimi due coefficienti C_a se disponibili;
- ii. l'ultimo coefficiente C_a , se l'unico disponibile.

7.4 Periodicità di fatturazione

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 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.

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.

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.

7.8 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

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.

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.

Nelle more della definizione della regolazione della misura, ~~qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità~~

qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il gestore procede a una stima dei consumi nel rispetto di quanto previsto dall'Articolo 10, comma 10.3, del TMSII; 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.

7.8 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

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 7.4.

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.

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

emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dal precedente Articolo 7.4.

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.

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.

7.9 Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

8.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

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

7.9 Tempo di rettifica di fatturazione

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

A partire dal 1° gennaio 2027, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto inviato dall'utente finale relativo ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente Articolo sulla rateizzazione dei pagamenti, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

8.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente Regolamento della Qualità contrattuale del Sistema Idrico Integrato.

8.3 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

~~fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente Regolamento della Qualità contrattuale del Sistema Idrico Integrato.~~

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero, fino al 31 dicembre 2026, una richiesta scritta di rettifica di fatturazione. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o, fino al 31 dicembre 2026, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente RQSII e sono classificati come richieste scritte di informazioni qualora inviati dall'utente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del gestore.

8.3 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

~~Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio all'utente da parte del Gestore della risposta motivata scritta.~~

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

Pag. 24 di 38

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 8.6.

8.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di seguito riportati. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Fino al 31 dicembre 2026, il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione inviata all'utente da parte del Gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo paragrafo 8.6.

8.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti

~~Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di seguito riportati. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente ad un diverso recapito del Gestore medesimo.~~

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o una modalità telematica che disponga di tracciatura per l'inoltro in forma scritta di reclami. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro sette (7) giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

Ai fini del rispetto dello standard specifico in tema di rettifiche di fatturazione, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta. Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso lo sportello dell'Ufficio Clienti un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori: a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: i. il nome ed il cognome; ii. l'indirizzo postale o telematico; iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono); iv. il codice utente; v. l'indirizzo di fornitura; c) un campo per indicare l'autolettura; d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi. E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta: a) nome e cognome;	Ai fini del rispetto dello standard specifico in tema di rettifiche di fatturazione, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta. Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso lo sportello dell'Ufficio Clienti un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori: a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo l'indicazione di una modalità telematica che disponga di tracciatura ai quali inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: i. il nome ed il cognome; ii. l'indirizzo postale o telematico; iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono); iv. il codice utente; v. l'indirizzo di fornitura; c) un campo per indicare l'autolettura; d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi. E' fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta: a) nome e cognome;	Aggiornamento delle modalità di comunicazione.
--	--	---

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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

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.

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

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

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.

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 sotto-tipologia di uso;

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

d) l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore 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 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

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 sotto-tipologia di uso;

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

d) l'elenco della documentazione allegata.

~~Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore 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 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.

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:

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

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

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, fino al 31 dicembre 2026, il gestore, 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 organi s.m.i. di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.
Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui sopra, a partire dal 1° gennaio 2027, di cui ai commi 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 fornisce all'utente finale

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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 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.	le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita. Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, fino al 31 dicembre 2026, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui 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 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. A partire dal 1° gennaio 2027, la risposta motivata al reclamo scritto è articolata nelle seguenti parti, che devono presentare contenuti coerenti e consequenziali:	Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.
--	---	---

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

	a) <i>Il Suo reclamo</i>, che riepiloga il problema segnalato dall'utente finale; b) <i>Le nostre verifiche</i>, nella quale il gestore, in relazione alle possibili cause del problema segnalato dall'utente finale, indica le verifiche svolte, anche attraverso l'acquisizione di informazioni e documenti presso il gestore del servizio di fognatura e depurazione nei casi di gestione separata del SII, allo scopo di valutare la fondatezza del reclamo, e ne descrive gli esiti, allegando la relativa documentazione; c) <i>Le nostre conclusioni</i>, nella quale il gestore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo e indica in alternativa: - i motivi per i quali ritiene infondato il reclamo, oppure - le azioni correttive e riparatorie che sono state o saranno adottate per risolvere il problema e le relative tempistiche; d) <i>I Suoi diritti</i>, nella quale il gestore indica: - qualora sia dovuto all'utente finale un indennizzo automatico ai sensi della regolazione o del contratto, i tempi e le modalità con le quali l'indennizzo sarà corrisposto, specificando che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito; - i recapiti ai quali l'utente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti; - le azioni che l'utente finale può intraprendere se ritiene insoddisfacente la risposta, rinviando	
--	--	--

10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui alla Tabella degli standard allegata alla presente Carta dei Servizi, qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause: a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità	alla pagina del proprio sito internet dove sono disponibili informazioni dettagliate sulle relative procedure, con particolare riferimento alle modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, A partire dal 1° gennaio 2027: a) nella risposta al reclamo scritto relativo alla correttezza degli importi addebitati in fattura, fermo restando quanto previsto ai commi 3 e 4 del presente articolo, deve essere accuratamente descritto l'esito della verifica svolta dal gestore, secondo quanto riportato al precedente comma 50.3, dando particolare evidenza al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione, qualora dovuta; b) la risposta a richieste scritte di informazioni riporta nell'oggetto la dicitura <i>"Risposta alla Sua richiesta di informazioni"</i> e, oltre agli elementi di cui al precedente comma 3 del presente articolo, indica i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta previsto dal relativo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo. 10.3 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui alla Tabella degli standard allegata alla presente Carta dei Servizi, qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause: a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità	
---	--	--

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi di terzi;

b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

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”;

d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui alle lettere a) e b), il Gestore documenta la causa del mancato rispetto.

pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi di terzi;

b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

c) fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; a partire dal 1° gennaio 2027, qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;

ed) 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”;

de) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei Servizi.

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui alle lettere a) e b), il Gestore documenta la causa del mancato rispetto.

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

Il Gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo fino al pagamento delle somme dovute.

Qualora si verificano disservizi imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

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

Pronto intervento	800.604.905
Richiesta rimborso	800.239.291
Chiarimenti bollette	

16. VERIFICA ADEGUATEZZA CARTA DEL SERVIZIO

Le Associazioni di rappresentanza degli utenti hanno la possibilità di conoscere i contenuti della relazione annuale che il Gestore deve trasmettere all'Ufficio d'Ambito relativamente i risultati aggregati rilevabili dal "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della LR..26/2003.

Il Gestore si impegna a calendarizzare, almeno una volta l'anno, una sessione di verifica dell'adeguatezza e del raggiungimento degli standard indicati nella Carta della Qualità del Servizio, coinvolgendo l'Ufficio d'Ambito e le Associazioni di rappresentanza degli utenti.

Il Gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo fino al pagamento delle somme dovute.

Qualora si verificano disservizi imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dal Gestore, questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

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

Pronto intervento	800.604.905
Richiesta rimborso	800.239.291
Chiarimenti bollette	
Richiesta informazioni e gestione dell'utenza	

16. VERIFICA ADEGUATEZZA CARTA DEL SERVIZIO

~~Le Associazioni di rappresentanza degli utenti hanno la possibilità di conoscere i contenuti della relazione annuale che il Gestore deve trasmettere all'Ufficio d'Ambito relativamente i risultati aggregati rilevabili dal "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della LR..26/2003.~~

~~Il Gestore si impegna a calendarizzare, almeno una volta l'anno, una sessione di verifica dell'adeguatezza e del raggiungimento degli standard indicati nella Carta della Qualità del Servizio, coinvolgendo l'Ufficio d'Ambito e le Associazioni di rappresentanza degli utenti.~~

Le Associazioni di rappresentanza degli utenti hanno la

Aggiornamento dei contatti.

Migliore specificazione e aggiornamento normativo.

17. BOLLETTE E MODULISTICA

Di seguito alcuni modelli che costituiscono riferimento per il Gestore.

Si ritiene opportuno evidenziare che tutti i documenti trasmessi dal Gestore all'utenza, così come i modelli messi a disposizione dell'utenza per comunicare con il Gestore, debbano essere improntati alla semplicità di lettura e all'immediatezza della comprensione delle informazioni principali.

In base a tale principio il Gestore è tenuto a modificare i layout dei modelli seguenti – così come in generale di tutti i modelli in essere - ogni qual volta dalla sessione annuale di verifica di cui sopra emerga tale necessità.

In particolare per quanto riguarda le bollette un elevato grado di chiarezza dovranno trovare le informazioni relative ai consumi e alla regolarità o meno del

possibilità di conoscere i risultati aggregati rilevabili dal "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della LR..26/2003.

Il Gestore si impegna a rendicontare i dati e a pubblicare annualmente sul proprio sito aziendale la "tabella degli indicatori con i livelli di qualità contrattuale" per la verifica dell'adeguatezza e del raggiungimento degli standard indicati nella Carta della Qualità del Servizio. Il Gestore è inoltre tenuto a informare l'utente finale ai sensi dell'art.78 della Delibera Arera 655/15 e s.m.i.

17. BOLLETTE E MODULISTICA

~~Di seguito alcuni modelli che costituiscono riferimento per il Gestore.~~

~~Si ritiene opportuno evidenziare che tutti i documenti trasmessi dal Gestore all'utenza, così come i modelli messi a disposizione dell'utenza per comunicare con il Gestore, debbano essere improntati alla semplicità di lettura e all'immediatezza della comprensione delle informazioni principali.~~

~~In base a tale principio il Gestore è tenuto a modificare i layout dei modelli seguenti – così come in generale di tutti i modelli in essere - ogni qual volta dalla sessione annuale di verifica di cui sopra emerga tale necessità.~~

~~In particolare per quanto riguarda le bollette un elevato grado di chiarezza dovranno trovare le informazioni relative ai consumi e alla regolarità o meno del~~



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;

$$[\dots]$$

- **data di invio è:**

~~pagamento delle bollette precedenti.~~

Tutti i documenti trasmessi dal Gestore all'utenza, così come i modelli messi a disposizione dell'utenza per comunicare con il Gestore, debbano essere improntati alla semplicità di lettura e all'immediatezza della comprensione delle informazioni principali.

In base a tale principio il Gestore è tenuto a modificare i layout dei modelli ogni qual volta ne emerga la necessità.

In particolare, per quanto riguarda le bollette, un elevato grado di chiarezza dovranno trovare le informazioni relative ai consumi e alla regolarità o meno del pagamento delle bollette precedenti, come specificato nel dettaglio all'art.11 della presente carta.

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; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);

$$\left[\begin{array}{c} \vdots \end{array} \right]$$

- **data di invio è:**

~~- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la~~

Migliore specificazione.

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025,
579/2025/R/IDR.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

- 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, e 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;

~~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 inviate tramite vettore, la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di invio della comunicazione

per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- 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, e 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~~

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

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

[...]

• **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;

~~sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;~~

- per le comunicazioni inviate tramite vettore, la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema

- per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

[...]

~~• **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~~ **è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti**

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

[...]

• **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;

[...]

amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;

[...]

• **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 **è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico pro tempore vigente;**

Modifica come da deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.