

# CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**ERSI**

*Ambito Teramano*

GESTORE UNICO:

**Ruzzo Reti SpA**  
**Via Nicola Dati, 18**  
**64100 Teramo**  
**P.IVA 01522960671**

## Sommario

|  |    |
|--|----|
| 1. PREMESSA.....   | 6  |
| 1.GESTORE DEL SERVIZIO.....  | 8  |
| 1.1. Informazioni Generali – Indicazione delle modalità di affidamento del SII e della durata dello stesso ..... | 8  |
| 1.2. Riconoscibilità del Gestore .....   | 10 |
| 2. PRINCIPI GENERALI .....   | 10 |
| 2.1. Eguaglianza.....  | 10 |
| 2.2. Imparzialità .....  | 10 |
| 2.3. Partecipazione .....  | 11 |
| 2.4. Efficacia ed Efficienza .....   | 11 |
| 2.5. Cortesia .....  | 11 |
| 2.6. Chiarezza, Comprensibilità e Semplificazione delle Procedure.....   | 12 |
| 2.7. Continuità del Servizio Idrico Integrato.....   | 12 |
| 2.8. Condizioni Principali di Fornitura del Servizio Idrico Integrato.....                                       | 12 |
| 2.9. Qualità e Tutela dell’Ambiente .....  | 13 |
| 2.10. Riservatezza (Privacy).....  | 13 |
| 3. STANDARD DEL SERVIZIO .....   | 13 |
| 3.1. Indicatori di qualità contrattuale del SII (Standard di servizio) .....                                     | 13 |
| 3.2. Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto.....                              | 15 |
| 3.3. Casi di indennizzo automatico .....   | 16 |
| 3.4. Modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico.....  | 16 |
| 3.5. Casi di esclusione e sospensione del diritto all’indennizzo automatico .....                                | 17 |
| 4. ACCESSO AL SERVIZIO .....   | 17 |
| 4.1. Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti .....   | 17 |
| 4.2. Diffusione e orario degli sportelli .....   | 18 |
| 4.3. Tempo di attesa agli sportelli .....  | 19 |
| 4.4. Obblighi e contenuti minimi dello sportello online.....   | 19 |
| 4.5. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico .....  | 20 |
| 4.6. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico.....  | 20 |
| 4.7. Accessibilità al servizio telefonico.....   | 21 |

|   |    |
|---|----|
| 4.8. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico.....                                  | 21 |
| 4.9. Livello del servizio telefonico.....   | 21 |
| 4.10. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici.....           | 21 |
| 4.11. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento.....                            | 22 |
| 4.12. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento.....                            | 22 |
| 4.13. Appuntamenti Concordati.....  | 23 |
| 4.14. Tempo massimo per l'appuntamento concordato.....                                      | 23 |
| 4.15. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato.....                    | 24 |
| 4.16. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati.....                             | 24 |
| 4.17. Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII..... | 24 |
| 4.18. Accessi Facilitati per Specifiche Categorie degli utenti finali.....                  | 25 |
| 5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....  | 25 |
| 5.1. Classificazione dei Lavori e relative modalità e tempi di preventivazione.....         | 25 |
| 5.2. Tempo di esecuzione dei lavori.....  | 26 |
| 5.3. Preventivazione per allacci idrici e fognari.....                                      | 27 |
| 5.4 Tempo di preventivazione.....   | 28 |
| 6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....   | 29 |
| 6.1. Esecuzione di Allacciamento ad Acquedotto.....   | 29 |
| 6.2. Attivazione/Riattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto.....                          | 29 |
| 6.3. Disattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto.....                                     | 30 |
| 6.4. Esecuzione di Allacciamento a Fognatura.....   | 30 |
| 6.5. Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura.....                    | 34 |
| 7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....   | 35 |
| 7.1. Rilevazione dei Consumi e Fatturazione.....  | 35 |
| 7.1.1. Fatturazione.....  | 35 |
| 7.1.2. Rateizzazione.....   | 39 |
| 7.1.3. Rettifiche Fatturazione.....   | 40 |
| 7.2. Rilevazione e Fatturazione di Consumi Anomali.....                                     | 42 |
| 7.3. Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati.....                  | 43 |
| 7.4. Verifiche Livello di Pressione.....  | 46 |
| 7.5. Interessi di Mora.....   | 47 |

|  |    |
|--|----|
| 7.6. Deposito Cauzionale .....   | 47 |
| 7.7. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico .....   | 48 |
| 8. MOROSITA.....   | 49 |
| 8.1. Definizione dello Stato di Morosità .....   | 49 |
| 8.2. Sollecito bonario di pagamento.....   | 50 |
| 8.3. Costituzione in mora dell'utente .....  | 50 |
| 8.4. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora .....                               | 52 |
| 8.5. Comunicazione di avvenuto pagamento.....  | 52 |
| 8.6. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso..... | 53 |
| 8.7. Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile.....                        | 55 |
| 8.8. Modalità di sospensione del servizio .....  | 55 |
| 8.9. Riattivazione della Fornitura Idrica.....   | 57 |
| 9. ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA .....   | 57 |
| 9.1. Riattivazione della Fornitura Idrica a Seguito di Erroneo Distacco.....   | 57 |
| 10. CONTINUITA' DEL SERVIZIO.....  | 57 |
| 10.1. Aspetti Generali .....   | 57 |
| 10.2. Pronto Intervento.....   | 58 |
| 10.2.1. Servizio di acquedotto.....  | 58 |
| 10.2.2. Servizio di fognatura e depurazione:.....  | 59 |
| 10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati .....                           | 59 |
| 10.3.1 Modalità di preavviso dell'interruzione del servizio.....   | 59 |
| 10.3.2. Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica .....  | 60 |
| 10.3.3. Esplicitazione del contenuto minimo del preavviso .....  | 60 |
| 10.4. Durata massima della singola sospensione programmata .....   | 60 |
| 10.5. Interventi in Caso di Crisi Idrica .....   | 60 |
| 10.6. Indennizzi automatici sulla continuità del servizio .....  | 61 |
| 11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE.....   | 62 |
| 11.1. Accesso agli Atti e alla Documentazione.....   | 62 |
| 11.2. Informazione Sistemica del Gestore.....  | 64 |
| 12. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE.....  | 64 |
| 12.1. Informazioni all'utente finale.....  | 64 |

|   |    |
|---|----|
| 13. RECLAMI E CONTROVERSIE .....  | 64 |
| 13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti.....   | 64 |
| 13.2. Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale .....  | 65 |
| 13.3. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione.....      | 65 |
| 13.4. Reclami scritti multipli.....   | 66 |
| 13.5. Modalità di Ricorso.....  | 68 |
| 14. INDENNIZZI.....   | 68 |
| 14.1. Standard specifici di qualità contrattuale del SII.....   | 68 |
| 14.2. Standard generali di qualità contrattuale del SII .....   | 71 |
| 14.3. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni .....           | 73 |
| 15. INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ART. 156 DEL D.LGS. 152/06..... | 73 |
| 15.1. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06.....        | 73 |
| 15.2. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione. ....              | 74 |
| 15.3. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione. ....          | 74 |
| 15.4. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale. ....   | 74 |
| 16. APPENDICI.....  | 74 |
| 16.1. Glossario .....   | 74 |
| 16.2. Indirizzi Utili.....  | 80 |
| 16.3. Indirizzi dei Soggetti per la Tutela degli utenti finali .....  | 81 |
| 16.4. Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato .....  | 81 |
| 16.5 Modulistica .....  | 82 |
| 16.6 Modalità di Auto-lettura del Contatore.....  | 82 |
| 16.7 Indicazioni per il corretto uso della Risorsa Idrica .....   | 83 |

## 1. PREMESSA

**a. Il Servizio Idrico Integrato (SII)** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei 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 e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

**b.** La società opera nel settore del servizio idrico integrato ed eroga i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in tutti i Comuni ricadenti nell'ATO n. 5 Teramano (già Ambito Territoriale Ottimale n.5 teramano, ora ERSI Abruzzo - Ambito Teramano).

Il gestore tutela la continuità e la regolare disponibilità del servizio monitorando 24 ore su 24 il funzionamento degli impianti acquedottistici, di depurazione e di sollevamento fognario avvalendosi di sistemi di telecontrollo e di allarme tecnologicamente avanzati e in continuo aggiornamento, in grado di allertare automaticamente il personale addetto al Servizio di Reperibilità e Pronto Intervento in caso di guasti o anomalie di funzionamento.

Al fine di rafforzare e migliorare l'intera rete idrica, il gestore effettua attività di ricerca perdite utilizzando le tecnologie più avanzate, programma interventi di manutenzione ordinaria su reti e impianti e realizza investimenti di potenziamento e miglioramento delle condutture.

Attraverso un'avanzata strumentazione multi-parametrica il gestore garantisce il controllo delle caratteristiche principali delle acque erogate e assicura il livello ottimale di disinfezione delle acque distribuite in rete.

Il Piano di Sicurezza dell'Acqua per il "Sistema Gran Sasso", implementato dal gestore secondo quanto formulato dall'OMS, in conformità con le normative nazionali e le linee guida dell'Istituto Superiore di Sanità e Ministero della Salute, ha permesso l'implementazione di un sofisticato sistema di allarme precoce (Early Warning) che, unitamente alla complementarietà con il sistema di biomonitoraggio denominato "D-Tox", il Gascromatografo a spettrometria di massa (GCMS), le analisi di tipo tradizionale, ordinarie e integrative, garantisce una sorveglianza costante e completa della risorsa idrica. Il gestore nello svolgimento del servizio e delle proprie attività garantisce la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori attraverso l'implementazione ed il mantenimento di un Sistema Integrato di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente), UNI EN ISO 45001:2018.

Il gestore promuove un uso responsabile della risorsa idrica da parte della popolazione, organizzando campagne informative e diffondendo indicazioni utili ad evitare gli sprechi, attraverso il proprio sito aziendale, i canali social e appositi dépliant.

**c.** Ruzzo Reti SpA è la società affidataria della gestione del servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale n. 5 di Teramo, di seguito denominata "Gestore".

L'ERSI (Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato) della Regione Abruzzo ha le funzioni di EGA a livello unico regionale, avendo provveduto all'affidamento a sei gestioni di sub-ambito. L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore. È un organismo indipendente, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la

concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

**d.** L'utente finale è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali. Il contratto sancisce gli obblighi e i diritti delle parti e si perfeziona con la sottoscrizione del medesimo da parte del soggetto che ne ha fatto richiesta al Gestore.

Con il perfezionamento del contratto il Cliente riconosce e accetta le Condizioni Generali e il Regolamento, obbligandosi al loro rispetto.

Il Regolamento è parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali di contratto, quale integrale ripetizione delle norme ivi contenute ed è pubblicato sul sito internet aziendale [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it) nonché consultabile presso gli sportelli aziendali.

La Carta del Servizio Idrico Integrato, (di seguito "Carta del Servizio"), è il documento, adottato in conformità alla normativa vigente in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i singoli servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.

**e.** Ogni indicazione contenuta nella Carta del servizio sostituisce ogni altra precedente informazione attinente agli argomenti in essa trattati.

**f.** Per quanto riguarda indicazioni di dettaglio sui livelli di servizio non riportate nella presente Carta del Servizio, si fa esplicito rinvio alle disposizioni di cui alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015, avente ad oggetto: "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato" ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII), alla deliberazione n.218/2016/R/IDR avente ad oggetto "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale", alla deliberazione ARERA n.917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017, avente ad oggetto "Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato" ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), alla deliberazione 665/2017/R/IDR del 28/09/2017 avente ad oggetto i "Criteri di articolazione tariffaria" (TICSI), alla deliberazione 897/2017/R/IDR del 21/12/2017 avente ad oggetto il "Bonus sociale idrico" (TIBSI), alla deliberazione 311/2019/R/IDR del 16/07/2019 avente ad oggetto la "Regolazione della morosità" (REMSI), alla deliberazione 547/2019/R/ IDR del 17/12/2019 – Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, alla deliberazione 186/2020/R/ IDR del 26/05/2020 - Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, alla deliberazione 609/2021/R/ IDR del 21/12/2021 - Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII), nonché alle loro eventuali successive modifiche ed integrazioni.

**g.** La presente Carta del Servizio costituisce una dichiarazione di impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti finali.

**h.** La Carta del Servizio rappresenta l'elemento integrativo del contratto di fornitura nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura dei Servizi Idrici Integrati; pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti finali contenute nella Carta del Servizio, comprese le

eventuali modifiche ed aggiornamenti, sostituiscono quelle riportate nei contratti di fornitura del servizio.

**i.** La Carta del Servizio specifica gli indennizzi all'Utente in caso di inadempienza agli obblighi da parte del Gestore contenuti nella Carta del Servizio; nei casi di mancato rispetto degli standard specifici al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfettario come riportato nel successivo paragrafo 14.1.

**J.** Il gestore dispone di un sistema informativo in grado di fornire all'utente finale tutti i dati utili attinenti al SII.

**k.** Il gestore individua il Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente quale strumento di tutela stragiudiziale per la risoluzione delle controversie con il proprio gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (es. acquedotto, fognatura, depurazione).

### **Ambito di Applicazione e Validità Temporale**

a. Il Gestore distribuisce l'acqua per uso igienico-potabile (domestico e pubblico ed eccezionalmente industriale), nei limiti dell'estensione e della potenzialità delle reti e degli impianti, oggetto di conferimento del Servizio al Gestore da parte di ERSI.

b. Le tipologie di "Utenza" gestite, non rientranti nel SII e regolate con specifici atti non compresi nella Carta del Servizio sono:

- Altri gestori del SII
- Produttori di rifiuti ai sensi dell'Art.110, comma3., D.lgs. 152/2006.

c. La Carta del Servizio, approvata dall'Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato dell'Abruzzo (ERSI), individua gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione dei clienti; ha una durata massima di n. 5 anni, fatti salvi tutti gli aggiornamenti che l'Ersi ritenga necessario richiedere al Gestore.

d. La Carta del Servizio è scaricabile dal sito internet del gestore [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it) e può essere richiesta presso lo sportello utenti sito in Piazza Garibaldi (ex filiale Unicredit) 64100 – TERAMO, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 16:00 (ORARIO CONTINUATO) e il sabato dalle 08:00 alle 12:00 oppure telefonando al servizio clienti al numero 800.064.644.

e. Ogni aggiornamento della Carta del Servizio verrà pubblicato sul sito web [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it). La versione scaricabile dal sito web della Carta del Servizio deve intendersi la versione originale della stessa.

## **1.GESTORE DEL SERVIZIO**

### **1.1. Informazioni Generali – Indicazione delle modalità di affidamento del SII e della durata dello stesso**

1. La società per azioni denominata Ruzzo Reti Spa risponde al modello in house providing. Il capitale sociale di euro 100.112.012,00 è detenuto da 36 Comuni soci, dei 39 Comuni gestiti, facenti parte dell'Ente d'ambito Teramano.

2. La Società gestisce tutti i servizi componenti il Servizio Idrico Integrato, vale a dire i servizi di captazione, adduzione, distribuzione ad usi civili ed industriali, fognatura e depurazione delle acque reflue ed opera nella quasi totalità della provincia di Teramo.

3. Il territorio dell’Ambito teramano ha un’estensione di circa 1700 Km<sup>2</sup>, comprende n. 40 Comuni, tutti ubicati all’interno della provincia di Teramo.
4. Il gestore, nel territorio oggetto di contratto con l’utente finale, è tenuto ad espletare il servizio in conformità alle previsioni del Piano d’Ambito, con le risorse previste nel Piano economico-finanziario, a rispettare i criteri e le modalità di applicazione delle tariffe determinate dalle Autorità preposte, curando e comunicando agli utenti il loro aggiornamento annuale, a raggiungere i livelli di qualità, efficienza e affidabilità del servizio da assicurare all’utenza, ed attenersi ai criteri di efficienza, efficacia ed economicità assicurando il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi prefissati.
5. Ulteriori informazioni (organigramma, sedi operative, bilanci economico-finanziari) e dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore sono disponibili sul sito web del gestore ([www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it)).
6. La Società adotta un Sistema di Gestione integrato (qualità, ambiente e sicurezza) predisposto dall’organizzazione per operare in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018.

#### **TABELLA RIPARTIZIONE CAPITALE SOCIALE RUZZO RETI SPA**

| <b>COMUNI SOCI</b>             | <b>AZIONI</b> |
|--------------------------------|---------------|
| COMUNE di Alba Adriatica       | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Ancarano             | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Basciano             | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Bellante             | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Campoli              | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Canzano              | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Castel Castagna      | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Castellalto          | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Castelli             | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Cellino Attanasio    | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Cermignano           | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Civitella del Tronto | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Colledara            | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Colonnella           | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Controguerra         | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Corropoli            | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Cortino              | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Crognaleto           | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Giulianova           | Euro 4.546,00 |
| COMUNE di Martinsicuro         | Euro 4.546,00 |
| COMUNE di Montorio al Vomano   | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Morro d'Oro          | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Mosciano Sant'Angelo | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Nereto               | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Notaresco            | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Penna Sant'Andrea    | Euro 2.273,00 |
| COMUNE di Rocca Santa Maria    | Euro 2.273,00 |

|                                    |                |
|------------------------------------|----------------|
| COMUNE di Roseto degli Abruzzi     | Euro 4.546,00  |
| COMUNE di Sant’Omero               | Euro 2.273,00  |
| COMUNE di Sant’Egidio alla Vibrata | Euro 2.273,00  |
| COMUNE di Teramo                   | Euro 11.365,00 |
| COMUNE di Torano Nuovo             | Euro 2.273,00  |
| COMUNE di Torricella Sicura        | Euro 2.273,00  |
| COMUNE di Tortoreto                | Euro 2.273,00  |
| COMUNE di Tossicia                 | Euro 2.273,00  |
| COMUNE di Valle Castellana         | Euro 2.273,00. |

## 1.2. Riconoscibilità del Gestore

1. Sia il personale tecnico incaricato delle attività esterne da svolgere sul territorio gestito, che il personale incaricato delle attività di sportello sono dotati di cartellino di riconoscimento.
2. Il Personale addetto al contatto telefonico è dotato di identificativo.
3. Gli automezzi di servizio utilizzati sono resi riconoscibili attraverso adesivi e vetrofanie riportanti il logo aziendale.

## 2. PRINCIPI GENERALI

### 2.1. Eguaglianza

- a) Tale principio garantisce il rispetto dei diritti degli Utenti e di non discriminazione verso gli stessi. Nell’erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.
- b) È inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito anche attraverso gli interventi di manutenzione straordinaria e la realizzazione delle opere previste nel Programma degli Interventi di cui al Piano d’Ambito secondo le modalità stabilite dalla Convenzione per la Regolazione dei rapporti tra Ente Affidante e Gestore del Servizio Idrico Integrato nella Regione Abruzzo vigente (art. 15 L.R. Abruzzo 13/01/1997, n.2, così come modificato dall’art. 2 della L.R. 13 aprile 2022, n. 6.; art.151 D.Lgs. 3 aprile 2006. n. 152 e s.m.i.; D.G.R. 979 del 28.08.2006; L.R. N. 9 DEL 12.04.2011, così come modificata dagli artt. 6 della L.R. n. 5 del 10 marzo 2015, 3 della L.R. n. 11 del 13 aprile 2016, 6 della L.R. n. 18 del 23 giugno 2016, 6 della L.R. n. 18 del 23 giugno 2016, 11 della L.R. n. 5 del 19 gennaio 2016.; DELIBERAZIONE AEEGSI 23/12/2015 656/2015/R/IDR).
- c) Particolare attenzione è prestata, nell’erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e/o di appartenenti a fasce sociali deboli.

### 2.2. Imparzialità

- 1) Il comportamento nei confronti degli Utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità ed è garantita la stessa interpretazione ed applicazione delle singole voci della Carta nei confronti di tutti gli utenti finali.

### **2.3. Partecipazione**

1) L'Utente singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegati, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano (fatture, letture, contratto, ecc.) e di carattere generale inerenti al SII (qualità acqua erogata, cc.) e può avanzare proposte sulle proprie problematiche secondo la normativa vigente.

Sono favoriti il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e sono acquisite periodicamente le valutazioni dell'Utente mediante indagini di soddisfazione dell'utenza.

2) È garantita la possibilità di accesso ai dati di carattere generale da parte di Soggetti istituzionali che agiscono a tutela dei diritti dei Clienti finali (a titolo esemplificativo Associazioni per la tutela dei consumatori e per la tutela ambientale ecc.).

3) Il gestore assicura la riconoscibilità del proprio personale attraverso appositi cartellini di riconoscimento al fine di facilitare l'accesso allo sportello a tutti i clienti e rende disponibili sul sito internet [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it) le informazioni sulla struttura organizzativa ed i contatti dei responsabili.

### **2.4. Efficacia ed Efficienza**

a) Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

b) Il gestore persegue l'obiettivo di rendere più efficace ed efficiente il servizio offerto, di semplificare, velocizzare e razionalizzare le procedure adottate, nell'ottica del miglioramento continuo, individua le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più funzionali e sviluppa una sempre maggiore informatizzazione nella gestione del rapporto contrattuale con il cliente attraverso l'utilizzo del sito internet, dei social network e delle nuove applicazioni messe a disposizione della tecnologia. A tale scopo il gestore monitora i tempi dei procedimenti e promuove l'applicazione di strumenti multimediali per il risparmio di risorse e per garantire al cliente la massima fruibilità del servizio.

Il gestore effettua un monitoraggio trimestrale sugli indicatori previsti nella Carta del Servizio e su altri aspetti amministrativi, tecnici e ambientali, utili a valutare le prestazioni aziendali. Attraverso il Sistema di Gestione Integrato, in sede di riesame della direzione, vengono misurati gli obiettivi inizialmente fissati e valutati i risultati delle azioni preventive e correttive intraprese, al fine di perseguire il miglioramento continuo.

A fronte di eventuali non conformità riscontrate dall'organizzazione stessa, da parte degli Enti di Certificazione e di Controllo o attraverso i reclami pervenuti da parte degli utenti, l'Azienda garantisce l'impiego delle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali maggiormente funzionali al costante miglioramento del servizio assicurando il massimo contenimento dei costi tariffari.

c) Tale approccio che ha tra le finalità il contenimento dei costi specifici tariffati assume una specifica rilevanza per l'utente finale in quanto direttamente connesso all'erogazione del SII.

### **2.5. Cortesia**

a) I rapporti con l'Utente sono basati sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti del Gestore sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi contrattuali e, per quanto possibile, a soddisfare le sue richieste.

## **2.6. Chiarezza, Comprensibilità e Semplificazione delle Procedure**

1. La redazione dei messaggi da parte del Gestore è improntata alla massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli utenti.

Il gestore si impegna a formare il proprio personale affinché fornisca agli utenti finali informazioni chiare, facilitando l'accesso ai servizi e alle informazioni anche ai cittadini stranieri e sono tenuti a segnalare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

2. Particolare cura viene prestata nella predisposizione di documentazione (modulistica, atti contrattuali, cc.), redatta in forma chiara e comprensibile.

Attraverso il call center si possono formulare richieste di informazioni, richieste tecnico/commerciali, e segnalare guasti e rotture, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 18.00, al seguente numero gratuito da telefono fisso e cellulare 800.064.644.

Il gestore garantisce ai clienti la possibilità di fissare un appuntamento presso le sedi e gli uffici aziendali presenti sul territorio. Il gestore assicura la conformità delle proprie strutture alle normative vigenti al fine di facilitare l'accesso allo sportello a tutti i clienti e si impegna ad agevolarne la fruizione dei servizi erogati. Gli orari dello sportello sono pubblicati sul sito internet e in bolletta. Il gestore garantisce la possibilità di attivare e gestire il rapporto contrattuale attraverso apposite funzionalità del sito internet e dello sportello online accessibile dal sito web [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it).

## **2.7. Continuità del Servizio Idrico Integrato**

1. Il gestore garantisce la fornitura dei servizi a carattere continuativo. In caso di interruzioni per guasti e rotture il gestore informa tempestivamente i cittadini, attraverso il proprio sito web, i canali social e le Amministrazioni Comunali interessate, indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e adotta tutte le misure necessarie a minimizzare il disagio, tutelando la salute e la sicurezza dei cittadini.

2. Il gestore rende, pertanto, disponibili ai cittadini le informazioni relative alle interruzioni programmate del servizio e alle attività di pronto intervento sul territorio, gestite secondo le modalità riportate nei punti specifici della Carta.

3. Il gestore garantisce l'erogazione di servizi alternativi di emergenza secondo le modalità riportate nei punti specifici della Carta.

## **2.8. Condizioni Principali di Fornitura del Servizio Idrico Integrato**

1. Il Gestore distribuisce l'acqua per uso igienico-potabile (domestico e pubblico ed eccezionalmente industriale), nei limiti dell'estensione e della potenzialità dei propri impianti, a chiunque ne faccia richiesta scritta e dietro pagamento dei contributi fissati dal presente Regolamento.

2. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura consegnato all'Utente e nel Regolamento per il servizio idrico integrato (entrambi scaricabili dal sito del Gestore).

3. Per tutte le prestazioni del Servizio Idrico Integrato, soggette a standard specifici e generali, all'utente viene fornita la ricevuta del sistema gestionale aziendale (CRM) deputato alla registrazione e archiviazione delle richieste di prestazione contrattuali.

4. Tutte le informazioni sulle modalità e tempistiche per l'accesso ai dati, alle informazioni e ai documenti non gestiti attraverso le suddette modalità, sono descritte al paragrafo 11.1 della presente Carta.

## **2.9. Qualità e Tutela dell'Ambiente**

1. La tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente deve essere assicurata dal Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, nei limiti della propria competenza.

2. Il Gestore a tal fine si è dotato di un Sistema di Gestione integrato (qualità, ambiente e sicurezza) predisposto dall'organizzazione per operare in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018

Attraverso le Certificazioni l'Azienda persegue l'obiettivo del miglioramento continuo, aumentando il controllo e la conformità dei processi lavorativi e organizzativi, migliorando le prestazioni, aumentando la produttività e riducendo le inefficienze; previene le non conformità e gestisce con efficacia i reclami provenienti dai clienti.

## **2.10. Riservatezza (Privacy)**

1. Il trattamento dei dati personali degli Utenti avviene nel rispetto da parte del Gestore delle disposizioni di cui al Regolamento Privacy 2018 UE 2016/679 (GDPR).

L'utente viene informato, attraverso il sito aziendale e all'interno della modulistica in uso, che il Responsabile della Protezione dei dati o Data Protection Officer (il "DPO") può essere contattato via e-mail all'indirizzo [dpo@ruzzo.it](mailto:dpo@ruzzo.it), oppure tramite PEC all'indirizzo [dpo@ruzzo.it](mailto:dpo@ruzzo.it), per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei diritti derivanti dal Regolamento. Il trattamento è improntato al rispetto dei principi di correttezza, liceità e trasparenza. I dati sono pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali vengono trattati e sono raccolti e registrati per le sole finalità indicate nell'informativa presente sul sito internet [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it).

2. I dati vengono conservati, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati. I criteri per determinare il periodo di conservazione dei dati tengono conto del periodo di trattamento consentito e delle normative dello Stato italiano in materia di fiscalità, prescrizione dei diritti ed interessi legittimi che costituiscono la base giuridica del trattamento. In particolare, in relazione alla gestione del rapporto contrattuale in essere, i dati vengono conservati per i tempi definiti dalla normativa di riferimento e dunque per dieci anni dalla cessazione del rapporto di fornitura.

## **3. STANDARD DEL SERVIZIO**

### **3.1. Indicatori di qualità contrattuale del SII (Standard di servizio)**

1. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- 1) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- 2) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- 3) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- 4) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- 5) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- 6) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);

- 7) tempo di attivazione della fornitura;
- 8) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- 9) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- 10) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- 11) tempo di disattivazione della fornitura;
- 12) tempo di esecuzione della voltura;
- 13) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- 14) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- 15) tempo di esecuzione di lavori semplici;
- 16) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- 17) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- 18) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- 19) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- 20) tempo di sostituzione del misuratore;
- 21) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- 22) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- 23) tempo per l'emissione della fattura;
- 24) periodicità di fatturazione;
- 25) numero di tentativi di raccolta della misura;
- 26) tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura;
- 27) sospensione o disattivazione di Utente non disalimentabile;
- 28) disattivazione di utente domestico residente;
- 29) limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;
- 30) limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento;
- 31) anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;
- 32) limitazione, sospensione o disattivazione nonostante richiesta di rateizzazione;
- 33) limitazione, sospensione o disattivazione in caso di mancato invio del sollecito bonario;
- 34) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- 35) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di Informazioni;
- 36) tempo di rettifica di fatturazione;
- 37) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- 38) tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- 39) durata massima della singola sospensione programmata;
- 40) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
- 41) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

2. Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- 1) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- 2) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
- 3) tempo di esecuzione di lavori complessi;
- 4) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
- 5) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
- 6) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- 7) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- 8) tempo massimo di attesa agli sportelli;
- 9) tempo medio di attesa agli sportelli;
- 10) accessibilità al servizio telefonico;
- 11) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- 12) livello del servizio telefonico;
- 13) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- 14) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale;

### **3.2. Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto**

1. Il presente paragrafo dovrà considerarsi automaticamente adeguato alle eventuali differenti prescrizioni disposte da ARERA.

2. Il gestore garantisce i seguenti livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:

- dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno come volume attingibile nelle 24 ore;
- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale;
- carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato compatibilmente con la rete e le opere d'arte esistenti e salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII;
- carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII;
- come previsto dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII, l'acqua viene di norma fornita al Cliente ad efflusso libero, misurato dal contatore. Il valore del carico è misurato al contatore in condizioni di portata nulla (pressione statica). Qualora l'altezza dell'edificio da servire sia tale da non risultare compatibile con il valore minimo di pressione da garantire oppure l'edificio sorga in località altimetricamente sfavorevole rispetto ai locali serbatoi della rete di distribuzione, l'Utente dovrà provvedere all'alimentazione dell'edificio mediante impianto privato di sollevamento. I dispositivi di sollevamento eventualmente installati dai privati debbono essere idraulicamente disconnessi dalla rete, di distribuzione; le reti private debbono essere dotate di idonee apparecchiature di non ritorno.

Rispetto ai valori di cui sopra si considerano fatte salve indicazioni diverse stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivanti da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

“Quantitativo essenziale di acqua” è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali”.

3. I livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche sono indicati nei contratti di fornitura con l’utenza, restano tuttavia salvi i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato, e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

### **3.3. Casi di indennizzo automatico**

1. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nelle Tabelle al capitolo 3, il gestore corrisponde all’utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

2. L’indennizzo automatico base di cui al precedente punto, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, alla periodicità di lettura e fatturazione è crescente in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- i. se l’esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l’indennizzo automatico base;
- ii. se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell’indennizzo automatico base;
- iii. se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell’indennizzo automatico base.

Nel caso di utenze condominiali, relativamente agli standard della continuità del servizio (durata delle sospensioni, attivazione del servizio sostitutivo e preavviso), l’indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

### **3.4. Modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico**

Gli indennizzi, ove non esclusi ai sensi del paragrafo 3.5, sono corrisposti all’utente attraverso detrazione dall’importo addebitato nella prima fatturazione utile o, in caso di impossibilità, mediante rimessa diretta, entro 180 giorni di calendario dalla formazione dell’obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta. Nel caso in cui l’importo della prima fatturazione addebitata all’utente sia inferiore all’entità dell’indennizzo, la fatturazione evidenzierà un credito a favore dell’utente, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

Nel documento di fatturazione la causale della detrazione viene indicata come “indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità indicati nella Carta del Servizio Idrico Integrato”.

Nel medesimo documento deve essere indicato che “la corresponsione dell’indennizzo non esclude la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno ulteriore subito”.

### **3.5. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico**

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

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- i. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- ii. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo (due indennizzi nel caso degli standard di continuità del servizio) per mancato rispetto del medesimo livello specifico;

c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente documento.

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

## **4. ACCESSO AL SERVIZIO**

### **4.1. Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti**

1. Il gestore garantisce ai clienti la possibilità di fissare un appuntamento presso le sedi e gli uffici aziendali presenti sul territorio. Il gestore assicura la conformità delle proprie strutture alle normative vigenti al fine di facilitare l'accesso allo sportello a tutti i clienti e si impegna ad agevolare la fruizione dei servizi erogati. Gli orari dello sportello sono pubblicati sul sito internet e in bolletta.

2. Presso gli sportelli è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

3. Il Gestore rende edotti gli utenti sui giorni, orari di apertura e ubicazione degli sportelli, indicando i dati sia nelle bollette, sia mediante pubblicazione sul proprio sito internet. In casi particolari, il Gestore si rende disponibile a concordare con l'Utente appuntamenti in orario di lavoro.

4. Il personale incaricato delle attività di sportello è dotato di cartellino di riconoscimento.

5. Il gestore adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa allo sportello attraverso il "gestore code".

In condizioni normali di servizio vengono garantite le seguenti tempistiche:

- Tempo medio di attesa: 20 minuti
- Tempo massimo di attesa: 60 minuti (per almeno il 95% delle richieste di servizio)

A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta del Servizio.

6. Il gestore garantisce la possibilità di attivare e gestire il rapporto contrattuale attraverso apposite funzionalità del sito internet e dello sportello online accessibile dal sito web [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it).

7. Il call center del gestore, dotato di albero fonico, è accessibile attraverso il numero verde 800.064.644 (gratuito da telefono fisso e cellulare) per richieste di informazioni, richieste tecnico/commerciali e

segnalare guasti e rotture, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 18.00, al seguente numero 800.064.644.

8. Il numero verde è attivo 24h su 24, tutti i giorni della settimana per segnalazione di guasti e/o rotture e comunicare una qualsiasi disfunzione sulle reti e sugli impianti del gestore.

Gli utenti possono inoltre rivolgersi all'azienda attraverso i seguenti canali:

Posta: Ruzzo Reti S.p.A. – Via N. Dati, 18 - 64100 – TERAMO

Email: [info@ruzzo.it](mailto:info@ruzzo.it) - [ufficio.protocollo@ruzzo.it](mailto:ufficio.protocollo@ruzzo.it)

PEC: [protocollo@ruzzo-cert.it](mailto:protocollo@ruzzo-cert.it)

#### **4.2. Diffusione e orario degli sportelli**

1. Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione. Il gestore può presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo appena descritto per le province nelle quali è presente meno del 5% delle utenze gestite.

2. Il gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:

a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 — 18:00 nei giorni lavorativi;

b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 — 13:00 il sabato.

3. Le gestioni del servizio idrico in forma autonoma esistenti nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti istituite ai sensi del comma 5 dell'articolo 148 del d.lgs. 152/06 sono:

a) tenute a garantire un orario minimo di apertura degli sportelli all'utenza non inferiore alle 5 ore giornaliere nei giorni compresi tra il lunedì e il sabato, in deroga a quanto previsto dal precedente punto;

b) esentate dal monitoraggio degli indicatori di cui al punto successivo "Tempo di attesa agli sportelli".

4. Gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui ai precedenti punti 2 e 3.

5. Nel caso in cui l'Autorità accolga l'istanza di cui al precedente punto, lo sportello deve comunque rispettare gli standard di qualità relativamente al Tempo di attesa agli sportelli e agli Standard generali di qualità contrattuale del SII previsti.

6. Lo sportello dedicato agli utenti è sito in Piazza Garibaldi (ex filiale Unicredit) 64100 – TERAMO, è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 16:00 con orario continuato e il sabato dalle 08:00 alle 12:00.

Nelle sedi periferiche sono attivi altri due punti di contatto a disposizione degli utenti presso:

## TABELLA CONTATTI

### **Call Center - Numero Verde - 800.064.644**

Chiamata gratuita da telefono fisso e cellulare

Orari: lunedì - venerdì: ore 08.00 - 17.00

(per segnalazione di guasti e/o rotture, copertura 24h su 24 tutti i giorni della settimana)

### **Sportello utenti**

RUZZO RETI S.p.A. - Piazza Garibaldi 64100 - TERAMO

Sportello aperto al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 16:00 ORARIO CONTINUATO  
(il sabato dalle 08:00 alle 12:00)

Email: [ufficio.protocollo@ruzzo.it](mailto:ufficio.protocollo@ruzzo.it)

PEC: [protocollo@ruzzo-cert.it](mailto:protocollo@ruzzo-cert.it)

### **Sedi periferiche**

Roseto degli Abruzzi - Via Nazionale, 525

Orari: il giovedì

Mattino: dalle ore 08:00 alle 14:00

Pomeriggio: dalle ore 15:00 alle 17:00

Villa Rosa (Martinsicuro) - Piazza Leonardo Da Vinci

Orari: il Martedì

Mattino: dalle ore 08:00 alle 14:00

Pomeriggio: dalle ore 15:00 alle 17:00

### **4.3. Tempo di attesa agli sportelli**

1. Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto. Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come da Tabella 2 al capitolo 14 al documento.

### **4.4. Obblighi e contenuti minimi dello sportello online**

1. Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica in modo chiaro e facilmente accessibile:
2. la Carta dei Servizi;
3. il Regolamento del servizio;
4. gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
5. i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
6. 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;
7. ogni informazione utile a ottenere il bonus sociale idrico, anche facendo riferimento allo schema di informativa pubblicato sul sito dell'ARERA;

8. 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 al presente provvedimento, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il regolamento del servizio;
9. Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

#### **4.5. Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico**

1. Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dal paragrafo precedente:

- a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma lettere a) e b), nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

- a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;
- b) tra i diversi servizi per gli operatori multi-utility (SII, elettricità, gas, altri servizi).

2. Il gestore dispone di un servizio telefonico di assistenza accessibile attraverso il numero verde 800.064.644 (gratuito da telefono fisso e cellulare) per richieste di informazioni, richieste tecnico/commerciali e segnalare guasti e rotture, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 17.00.

3. È garantito agli Utenti un servizio telefonico (Servizio Utenti) con chiamata gratuita che consente l'accesso diretto all'operatore; Il personale di sportello telefonico, nel caso in cui la richiesta dell'utente non risulti gestibile nell'immediato oppure riguardi solleciti di precedenti richieste invase, provvede ad aprire un ticket e a fornire il codice identificativo all'utente.

4. Il numero verde è attivo 24h su 24h, tutti i giorni della settimana per segnalazione di guasti e/o rotture sulle reti e sugli impianti del gestore.

5. Il numero verde è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet. Dal sito è possibile, inoltre, scaricare la Carta del Servizio e il Regolamento.

6. Il call center permette al gestore di tracciare e monitorare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui ai successivi paragrafi.

#### **4.6. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico**

1. Il gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dal paragrafo precedente:

- a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il

trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;

b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

2. Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente comma lettere a) e b), nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;

b) tra i diversi servizi per gli operatori multiutility (SII, elettricità, gas, altri servizi).

#### **4.7. Accessibilità al servizio telefonico**

1. Accessibilità del servizio (AS), intesa come percentuale del tempo durante il quale almeno una delle linee telefoniche dedicate al Servizio Clienti è libera; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore al 90% in almeno 10 mesi su 12.

2. Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

#### **4.8. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico**

1. Tempo medio di attesa (TMA), inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio dell'effettiva conversazione con un operatore; questo valore, rilevato a livello mensile, deve essere inferiore o uguale a 240 secondi in almeno 10 mesi su 12.

2. L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

#### **4.9. Livello del servizio telefonico**

Livello di servizio (LS), inteso come percentuale di chiamate ricevute che hanno trovato risposta da operatore; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore all'80% in almeno 10 mesi su 12. L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

#### **4.10. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici**

1. La rilevazione degli indicatori di cui ai paragrafi precedenti è effettuata dal gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori di cui ai paragrafi 8 e 9 di questo capitolo, tutte le chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici di cui al precedente paragrafo 6 ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

3. Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori di cui ai paragrafi 7, 8 e 9 devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

#### **4.11. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento**

1. Il gestore dispone di uno recapito telefonico associato al numero verde 800.064.644 (gratuito da telefono fisso e cellulare), in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

2. Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore è in grado di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- c) 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.

#### **4.12. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento**

1. Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

2. Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente punto si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

3. Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

- tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi;
- tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore.

Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni concernenti le seguenti situazioni di pericolo:

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

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo vengono fornite dal Gestore le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

#### **4.13. Appuntamenti Concordati**

1. Il Gestore predispone la modulistica da cui risulti l'avvenuto o il mancato appuntamento concordato (sottoscrizione verbale, segnalazione assenza utente finale o Gestore, cc.).
2. Il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento definendo data e ora d'inizio e di fine della fascia di puntualità, nella quale entrambi i soggetti s'impegnano ad essere presenti nel luogo stabilito.
3. Il Gestore è tenuto a fissare l'appuntamento con l'Utente, o con il richiedente laddove diverso dal primo, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.
4. Tali prestazioni possono essere, ad esempio e a titolo non esaustivo:
  - sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e/o fognario o del preventivo per l'esecuzione di lavori;
  - attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore;
  - verifica del misuratore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.
5. Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni.  
Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard.  
La fascia di puntualità è il periodo, misurato in ore, entro il quale è concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni.
6. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
7. Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

#### **4.14. Tempo massimo per l'appuntamento concordato**

1. Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
2. Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato alla Tabella 2 al capitolo 14.
3. Nel calcolo dello standard:

a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo paragrafo 3 del capitolo 7 e del livello di pressione di cui a paragrafo 4 del capitolo 7;

b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito alla relativa Tabella al capitolo 14.

4. Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui alla Tabella 2 al capitolo 14 le richieste di appuntamento pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

#### **4.15. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato**

1. Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo paragrafo 16.

2. Il gestore comunica all'utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato alla relativa Tabella al capitolo 14.

#### **4.16. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

1. La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

2. Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

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

4. L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo. Il gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

#### **4.17. Obblighi in tema di appuntamento concordato in caso di gestione separata del SII**

1. Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. n. 152/06:

a) il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;

b) il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai precedenti paragrafi 14, 15 e 16, e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico di cui alla Tabella 1 del capitolo 14.

#### **4.18. Accessi Facilitati per Specifiche Categorie degli utenti finali**

1. Il gestore indica, attraverso i propri canali di comunicazione, le categorie interessate alle facilitazioni per l'accesso fisico ai servizi (ad esempio rampe, servizi igienici, porte automatiche, servizi di comunicazione per non udenti, segnali tattili per non vedenti, ecc.) applicate nel rispetto della normativa di settore e della riduzione dei tempi di attesa.
2. Il gestore indica con le stesse modalità eventuali facilitazioni anche sui tempi di preventivazione e di erogazione del SII (con particolare riferimento a allacciamento, trasferimento, ripristino). Se previsti, rimandare agli specifici punti della Carta.

### **5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **5.1. Classificazione dei Lavori e relative modalità e tempi di preventivazione**

1. Di seguito si descrivono le principali tipologie di lavori necessari all'erogazione del SII all'utente finale mediante il collegamento ad impianti esistenti:
  - a) semplici: lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
  - b) complessi: lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
2. Si considerano esclusi dalle precedenti classificazioni i lavori di realizzazione di nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione, ecc., oggetto di interventi previsti nel Contratto di affidamento Regolatore/Gestore, non derivanti da richieste dell'utente finale.
3. Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici: la richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
4. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici: il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.
5. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, come disposto dalla Tabella 1 al capitolo 14, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
6. Nel caso sia richiesta la modifica della portata del contatore si tratta di un nuovo lavoro che richiede un preventivo ed una esecuzione con specifici tempi e costi, come riportato al punto "Preventivazione".
7. Il preventivo ha validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Il gestore non può pretendere dall'utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
8. Nella Carta del servizio, il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata,

tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel regolamento del servizio e sul sito internet.

## 10. TABELLA COSTI DELLE PRESTAZIONI PER IL SERVIZIO IDRICO

| PRESTAZIONE   | COSTO   |  |
|---|---|--|
| NUOVO ALLACCIO  | SPESE SOPRALLUOGO E GESTIONE PRATICA  | € 70,00  |
| LAVORO SEMPLICE (NUOVO ALLACCIO)                        | SPESE DI GESTIONE PRATICA<br>SPESE DI ALLACCIO<br>BOLLO VIRTUALE<br>DEPOSITO CAUZIONALE | € 45,00<br>€ 85,00<br>€ 16,00<br>calcolato secondo la delibera AEEGSI n. 86/2013/R/IDR |
| VOLTURA   | SPESE DI GESTIONE<br>BOLLO VIRTUALE<br>DEPOSITO CAUZIONALE                              | € 35,00<br>€ 16,00<br>calcolato secondo la delibera AEEGSI n. 86/2013/R/IDR            |
| RESCISSIONE   | SPESE DI GESTIONE PRATICA<br>SPESE DI RIMOZIONE   | € 10,00<br>€ 80,00   |
| VERIFICA CONTATORE                                      | SPESE DI GESTIONE PRATICA<br>PER VERIFICHE SUL POSTO                                    | € 10,00<br>€ 150,00  |
| VERIFICA LIVELLO PRESSIONE                              | SPESE DI GESTIONE PRATICA<br>PER VERIFICHE SUL POSTO                                    | € 10,00<br>€ 150,00  |
|   |   |  |
| RIMOZIONE PER MOROSITA                                  | SPESE DI GESTIONE PRATICA<br>SPESE DI RIMOZIONE   | € 10,00<br>€ 110,00  |
| RIATTIVAZIONE PER MOROSITA                              | SPESE DI GESTIONE PRATICA<br>SPESE DI RIATTIVAZIONE                                     | € 10,00<br>€ 110,00  |
| SOSTITUZIONE CONTATORE PER INCURIA DA PARTE DELL'UTENTE | SPESE DI GESTIONE PRATICA<br>SPESE DI SOSTITUZIONE                                      | € 10,00<br>€ 110,00  |

### 5.2. Tempo di esecuzione dei lavori

1. Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.
2. Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione

del preventivo da parte del soggetto richiedente. Il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

### **5.3. Preventivazione per allacci idrici e fognari**

1. Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari: la richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
2. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti al successivo paragrafo 5, le seguenti informazioni:
  - a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
  - b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.
3. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
4. Nelle situazioni di inapplicabilità degli standard tecnici e temporali previsti (es. necessità interventi potenziamento/estensione reti) il gestore provvede a dare indicazione di eventuali nuove tempistiche.
5. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria (ove è prevista la realizzata da parte del Gestore) contiene le seguenti informazioni:
  - a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
  - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
  - c) i dati identificativi del richiedente;
  - d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
  - e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
  - f) la data di invio del preventivo al richiedente;
  - g) la tipologia e la sotto-tipologia d'uso;
  - h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente documento, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
  - i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel regolamento del servizio;
  - j) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
  - k) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;

- l) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- m) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- n) la durata di validità del preventivo, che non può mai essere inferiore a tre mesi;
- o) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.

6. Il prezzo dei lavori previsti per tipologia (es. lavori semplici forfettizzati, lavori complessi in base ad analisi distinta) è indicato nel prezzario del Gestore riportato sul Regolamento, come riportato nel par.5.1. In ogni caso tali informazioni sono disponibili sul sito web del Gestore.

**TABELLA PER TIPOLOGIA LAVORI**

| Indicatore  | Standard Specifico   | Validità offerta | Tipologia dei prezzi applicati     |
|---|----------------------|------------------|------------------------------------|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo                        | 10 GIORNI LAVORATIVI | 30 giorni        | SPESE DI GESTIONE PRATICA          |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo                          | 20 GIORNI LAVORATIVI | 30 giorni        | SPESE SOPRALLUOGO GESTIONE PRATICA |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 15 GIORNI            |                  | SPESE DI ALLACCIO                  |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso                                    | ≥ 30 giorni          |                  | SPESE DI ALLACCIO                  |
| Tempo di attivazione della fornitura  | 5 giorni             |                  | BOLLO VIRTUALE DEPOSITO CAUZIONALE |

#### 5.4 Tempo di preventivazione

1. È il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.

La richiesta di preventivo deve essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal Gestore (call center, posta, sportello fisico, maschera web) e deve essere completa di tutte le informazioni tecniche necessarie.

2. I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

- Preventivo senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi;
- Preventivo con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.

3. È previsto un unico standard per i preventivi concernenti le richieste di allacciamento idrico, allacciamento fognario ed esecuzione di altri lavori.

Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento.

## **6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

### **6.1. Esecuzione di Allacciamento ad Acquedotto**

1. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
2. Gli standard sono da considerarsi al netto delle autorizzazioni di competenza di soggetti diversi dal gestore e che possano condizionare le tempistiche di azione dello stesso.

### **6.2. Attivazione/Riattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto**

1. Tempo e modalità di riattivazione e subentro nella fornitura: il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.
2. Qualora l'utente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.  
La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato, al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.
3. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro. Il Gestore informa l'utente finale della data e dell'orario (richiedendo ove necessaria la presenza del Cliente finale, la disponibilità dello stesso agli appuntamenti concordati) previsti per la attivazione/riattivazione. L'utente finale può concordare data e/o orario diversi.
4. Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di stipulazione del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.
5. Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è invece il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.
6. I tempi massimi garantiti dal Gestore sono:
  - Tempo massimo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi;
  - Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, senza modifiche alla portata del misuratore: 5 giorni lavorativi;

- Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, con modifiche alla portata del misuratore: 10 giorni lavorativi.

7. Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comportino l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione viene conteggiato a partire dalla data di completamento dei suddetti lavori.

8. L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata.

9. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

10. Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato è compreso).

### **6.3. Disattivazione Fornitura Idrica da Acquedotto**

1. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura: il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.

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

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale di cui al capitolo 7, paragrafo 1, lettera e).

3. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

4. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso, con conseguente necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica (si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati).

5. Il Gestore comunica all'utente finale la data e l'orario (richiedendo ove necessaria la presenza del Cliente finale, la disponibilità dello stesso agli appuntamenti concordati) previsti per la disattivazione. L'utente finale può concordare data e/o orario diversi.

6. Il Gestore, nel caso in cui preveda di non potere rispettare il tempo massimo previsto, e salvo in ogni caso l'indennizzo dovuto in caso di mancato rispetto del termine prescritto è tenuto ad informare l'utente finale con la massima celerità, proponendogli una nuova tempistica.

L'utente finale può concordare data e/o orario diversi, nei limiti precisi tali da non introdurre elementi di discrezionalità in capo al gestore.

### **6.4. Esecuzione di Allacciamento a Fognatura**

1. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario: il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con

la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso. In riferimento alle attività di allaccio in pubblica fognatura, la Ruzzo Reti, ad oggi, provvede al solo rilascio del provvedimento di autorizzazione. L'attività di realizzazione dell'allaccio è a cura esclusiva dell'utente/richiedente nel rispetto delle prescrizioni dell'autorizzazione. Non sono previste attività di preventivazione né di esecuzione lavori di allaccio fognario da parte dell'Azienda, essendo gli stessi deputati al richiedente.

2. Obblighi e procedure previste dal regolamento per il SII vigente in materia di regolamentazione delle opere di allacciamento alla pubblica fognatura (Estratto dal regolamento Ruzzo Reti S.p.A.- art. 45):

### **1. OBBLIGO DI ALLACCIO**

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente, sono tenuti ad allacciarsi alla pubblica rete fognaria, secondo le modalità tecniche ed il procedimento autorizzatorio indicati nel presente Regolamento, tutti i titolari di scarichi di acque reflue domestiche e assimilabili alle domestiche, provenienti da insediamenti i cui confini si trovano ad una distanza non superiore a duecento metri dall'asse della pubblica fognatura secondo la linea del minimo tracciato tecnicamente realizzabile. Diversamente, i titolari degli scarichi potranno essere autorizzati dall'Ente di Governo dell'Ambito all'utilizzo di uno dei sistemi di smaltimento previsti dalla normativa vigente.

L'allacciamento deve essere realizzato previa presentazione della domanda di autorizzazione, ai sensi di quanto prescritto dal presente Regolamento.

Nel caso di reflui industriali il Gestore ha la facoltà di prescrivere nell'Autorizzazione allo Scarico l'adozione di adeguato impianto di pretrattamento dei reflui nonché di imporne e di verificarne il corretto funzionamento.

In via eccezionale, il titolare dello scarico può essere esentato dall'obbligo d'allaccio alla rete fognaria, nel rispetto della normativa vigente ed in presenza di regolare concessione edilizia, qualora l'allaccio comporti l'attraversamento di terreni privati oppure qualora dimostri, con un'opportuna analisi costi-benefici di natura economica/ambientale, che sussistano oggettivi impedimenti tecnici (ad es. dislivello superiore a metri 10 o ostacoli permanenti) o ambientali (ad es. vincoli ambientali, paesistici o archeologici) all'allaccio. In tali casi, l'Autorità competente al rilascio dell'autorizzazione, sentito l'Ente Gestore della pubblica fognatura, può autorizzare il titolare dello scarico all'utilizzo di diversi sistemi di smaltimento previsti dalla normativa vigente.

In caso di inerzia, previa diffida, il Gestore può segnalare al Comune o altre autorità competenti in forza di legge, di disporre l'interruzione dello scarico e/o l'esecuzione d'ufficio, a spese dei soggetti obbligati, delle opere necessarie all'allaccio.

### **2. PROCEDIMENTO DI AUTORIZZAZIONE**

Tutti gli scarichi devono essere preventivamente autorizzati dall'Ente competente ai sensi della normativa vigente.

I titolari delle attività da cui originano scarichi di acque reflue industriali e/o di prima pioggia, prima dell'attivazione dello scarico in pubblica fognatura acque nere, devono rivolgere la domanda di autorizzazione all'Autorità competente ai sensi della normativa vigente.

La domanda d'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura acque nere va presentata su apposito modulo, predisposto dal Gestore, completo in tutte le sue parti e in tutti gli allegati relativi al tipo d'insediamento da cui proviene lo scarico.

Il richiedente l'allacciamento, al momento della presentazione della richiesta di autorizzazione è tenuto a versare un contributo di "spese tecniche e generali di istruzione della pratica e controllo" stabilito dal Gestore a titolo di rimborso degli oneri sostenuti dal medesimo per l'istruttoria della pratica, per gli eventuali sopralluoghi, per l'eventuale progettazione delle opere di scarico o per l'eventuale predisposizione delle opere d'allacciamento. Importi e modalità di riscossione sono fissati dal Gestore, come stabilito dal regolamento per il SII e di seguito riportato:

**CALCOLO DEGLI ONERI DA VERSARE AL GESTORE DEL SERVIZIO DI FOGNATURA E DEPURAZIONE PER SPESE TECNICHE E GENERALI DI ISTRUZIONE DELLA PRATICA E CONTROLLO, PER LE AUTORIZZAZIONI DI ALLACCIO E PER IL RILASCIO ED IL RINNOVO DELLE AUTORIZZAZIONI AGLI SCARICHI DI ACQUE REFLUE INDUSTRIALI**

| Oggetto   | Importo da versare   |
|---|--|
| Allaccio di acque reflue domestiche da insediamenti residenziali  | 0,08 € per m3 di costruzione con importo minimo di € 100,00 + IVA 10% e importo massimo di € 2.000,00 + IVA 10%  |
| Scarichi di Acque reflue domestiche provenienti da insediamenti produttivi                                | 0,08 € per m3 di costruzione dei vani adibiti ad uffici e servizi, con importo minimo di € 150,00 + IVA 10% e importo massimo di € 2.500,00 + IVA 10%  |
| Scarichi di Acque reflue industriali  | 0,08 € per m3 di costruzione dei vani in cui avvengono le attività che generano lo scarico, con importo minimo di € 250,00 + IVA 10% e importo massimo di € 2.500,00 + IVA 10%   |
| Scarichi di Acque reflue domestiche ed industriali provenienti da insediamenti produttivi e/o commerciali | 0,08 € per m3 di costruzione dei vani in cui avvengono le attività che generano lo scarico compresi i vani destinati ad uffici e servizi, con importo minimo di € 250,00 + IVA 10% e importo massimo di € 2.500,00 + IVA 10% |
| Acque di prima pioggia  | 0,06 € per m2 di superficie esterna impermeabilizzata con importo minimo di € 150,00 + IVA 10% ed importo massimo pari a € 2.500,00 + IVA 10%.   |
| Scarichi di Acque di well-point   | importo di € 40,00 + IVA 10% e versamento anticipato del corrispettivo per il Servizio di Fognatura e Depurazione secondo le tariffe correnti stabilite dall'Ente d'Ambito   |
| Spese per eventuali controlli analitici delle acque di scarico delle utenze produttive                    | Rimborso dei costi sostenuti dal Gestore per analisi   |

Per eventuali attraversamenti di terreni e/o strade il richiedente dovrà fornire preventivamente al Gestore il nulla osta rilasciato dal proprietario (Ente competente o privato) o una dichiarazione, debitamente

firmata e datata, che esso verrà fornito almeno sette giorni prima della data di inizio lavori da comunicarsi per vie ufficiali.

Tutti gli elaborati di progetto dello scarico devono essere firmati da tecnico abilitato.

Il Gestore può effettuare in qualunque momento controlli atti a verificare la conformità delle opere realizzate con quanto autorizzato e, nel caso accerti difformità e/o carenze, procede alla diffida con contestuale indicazione delle difformità rilevate, stabilendo altresì un tempo massimo per sanarle, pena la revoca dell'autorizzazione.

### **3. LAVORI DI ALLACCIO**

I lavori di allacciamento sono posti a carico dell'utente e devono essere eseguiti in conformità alla normativa vigente in materia, alle norme del presente Regolamento, nonché alle disposizioni tecniche dettate dal Gestore. Il Gestore si riserva la facoltà di eseguire i lavori di allacciamento previa corresponsione dei relativi compensi rispettando le direttive previste nella deliberazione nr. 655/2015 dell'ARERA. L'inizio e la fine dei lavori di allaccio devono essere sempre comunicati per iscritto al Gestore per le eventuali opportune verifiche.

Il Gestore si riserva la facoltà, di verificare in qualsiasi momento l'avvenuta osservanza delle prescrizioni impartite nel provvedimento autorizzativo. In caso di allaccio non conforme alle prescrizioni fornite, il Gestore sospenderà l'autorizzazione fino ad un massimo di 60 giorni, in modo che il titolare dell'allaccio/scarico possa ripristinarne la conformità; qualora alla scadenza della sospensione non si sia provveduto all'adeguamento di cui sopra, l'autorizzazione si intenderà decaduta ed il Gestore si riserverà di comunicare la revoca all'autorità competente.

Qualora, per effettuare l'allaccio, si rendessero necessari scavi e/o manomissioni di aree pubbliche (es. proprietà di Comune, Provincia, ANAS, ecc.) gli interessati dovranno ottenere dall'Ente proprietario dell'area regolare nulla osta, da produrre come da art.8 del presente Regolamento. L'allaccio dovrà essere eseguito entro due anni dalla data di rilascio dell'autorizzazione, decorsi i quali, il richiedente dovrà procedere alla richiesta di una nuova autorizzazione.

### **4. OBBLIGO DI ADEGUAMENTO DEGLI ALLACCI**

Il Gestore promuove apposite campagne volte ad individuare gli insediamenti soggetti all'obbligo di allaccio e a verificare, per le utenze già allacciate, la loro regolarità. I relativi oneri di allaccio o di adeguamento, quando necessari, sono a carico degli utenti.

L'adeguamento degli allacci deve inoltre avvenire nel caso in cui sussistano motivi igienico-sanitari, di sicurezza e funzionalità degli impianti stessi, o comunque in caso di non conformità alle norme vigenti in materia.

L'onere relativo a tali adempimenti è posto a carico dell'utente.

### **5. MODALITA' TECNICHE DI ALLACCIAMENTO ALLA CONDOTTA PUBBLICA**

Per l'allacciamento alla condotta pubblica, dovranno essere utilizzati solo ed esclusivamente le predisposizioni lasciate al momento della realizzazione della condotta dalla ditta realizzatrice.

In assenza di tali predisposizioni, l'utente sarà obbligato ad allacciarsi al pozzetto posto subito a valle, nel senso di scorrimento della condotta, del punto di uscita del fognolo di allaccio, qualora esso non sia posto ad una distanza superiore ai trenta metri, in caso contrario dovrà scrupolosamente attenersi alle indicazioni tecniche riportate sull'autorizzazione.

Sul suolo pubblico dovrà confluire un solo fognolo, per cui eventuali raccordi di più tubazioni dovranno essere effettuati all'interno della proprietà privata.

È fatto divieto allacciarsi direttamente sugli impianti di sollevamento delle condotte pubbliche. In ogni caso l'utente dovrà sempre attenersi a quanto indicato nell'autorizzazione all'allaccio/scarico.

## **6. MANUTENZIONE DELLE CONDOTTE**

I lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria dei fognoli privati (es. pulizia o riparazione), sia all'interno che all'esterno degli edifici, fino al punto di allaccio alla rete pubblica, sono a carico dei titolari dell'allaccio/scarico. Qualora, in dipendenza di quanto sopra, si rendessero necessari scavi e/o manomissioni di aree pubbliche, gli interessati, prima di dare inizio ai lavori, dovranno ottenere le relative autorizzazioni da parte dell'Ente proprietario dell'area e dovranno darne comunicazione all'Ente Gestore. Gli utenti restano comunque responsabili di eventuali danneggiamenti arrecati alle condotte pubbliche, causati da lavori di qualsiasi genere eseguiti nelle aree circostanti, o dall'accrescimento delle radici di piante poste in prossimità delle condotte stesse.

Qualora la realizzazione ex novo o la modifica di una fognatura pubblica esistente, comporti la variazione del punto di allaccio di uno più fognoli, i lavori di adeguamento degli stessi saranno a carico dell'Ente Gestore.

### **6.5. Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura**

1. Modalità di voltura: La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47. Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative. Il corrispettivo della voltura viene addebitato all'Utente sulla prima fattura utile.

2. Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

3. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

4. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

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

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

5. La voltura richiesta per decesso dell'intestatario del contratto è a titolo gratuito.

Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale sarà eseguita la voltura:

- a. presenta apposita domanda sulla maschera web predisposta dal Gestore oppure utilizzando il canale telefonico o presentandosi agli sportelli presenti sul territorio.
- b. comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c. ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- d. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore pertanto provvede a:

- a. eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard specifico;
- b. inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c. attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

6. Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

7. Nei casi di cui al numero 4 del presente paragrafo, qualora il gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore:

- a) della documentazione di cui al punto 4, lettera a), del presente paragrafo;
- b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui al punto 4, lettera b) del presente paragrafo.

## **7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **7.1. Rilevazione dei Consumi e Fatturazione**

I criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli, sono rese note dal Gestore in modo chiaro e comprensibile.

La tariffa di fognatura è applicata a tutte le utenze che colleghino scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione è applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante, quale che sia il trattamento eseguito purché esso comporti dei costi di gestione; entrambe sono calcolate o in base al consumo idrico rilevato dal misuratore di portata o forfaitariamente, se previsto. Sono fatte salve le disposizioni previste nella sentenza Corte costituzionale nr. 335/2008.

#### **7.1.1. Fatturazione**

a) Modalità di addebito e fatturazione: la fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui alla successiva lett. c), rilevati attraverso la lettura,

oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

1. dati di lettura (intesa come la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore);
2. in assenza di dati di cui alla precedente n.1, dati di autolettura (intesa come la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore);
3. in assenza di dati di cui ai precedenti n. 1 e 2, dati di consumo stimati;

Ogni anno il Gestore effettua almeno due tentativi di lettura del contatore con propri incaricati per utenti con consumi fino a 3.000 mc/annui e almeno tre tentativi per utenti con consumi superiori a 3.000 mc/annui, assicurando un intervallo di lettura non inferiore a 150 giorni solari in caso di due letture annuali e di 90 giorni solari in caso di tre letture annuali.

In caso di tentativo di lettura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare una nota cartacea informativa sull'impossibilità della lettura e sulle modalità di autolettura.

Dal 01/01/2023 il mancato rispetto degli standard specifici relativi al numero minimo annuale di lettura da parte del gestore e al tempo minimo di preavviso per il passaggio di lettura è soggetto ad indennizzo.

| <b>Indicatori</b>                      | <b>Standard</b>  |
|--|--|
| Numero minimo di tentativi di raccolta | 2 per consumi $\leq 3000$<br>3 per consumi $\geq 3000$ |
| Preavviso lettura                      | Almeno 48 ore  |

Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di auto-lettura, tramite il servizio del numero verde dedicato 800.064.644, lo Sportello OnLine accessibile dal sito internet ed APP dedicata. L'auto-lettura può essere fornita in qualsiasi momento, e comunque il Gestore riporta nella bolletta il periodo consigliato per l'utenza specifica. L'autolettura validata è equiparata al tentativo di lettura.

Ciascun gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto. Il Gestore può emettere fatture d'acconto calcolate sulla base della media dei consumi dell'ultimo anno, nel caso in cui ciò dovesse essere impossibile procede ad una stima dei consumi sulla base della stessa categoria d'utenza. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore. Con la lettura effettiva del contatore si procederà a ricalcolare l'importo dei consumi dalla precedente lettura, conguagliando a saldo mediante l'applicazione di fasce giornaliere di consumo.

L'utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi (es. intervento per riparazione guasti).

Nel caso in cui la fatturazione comprenda importi riguardanti i consumi risalenti a più di due anni, essi devono essere evidenziati in fattura e devono essere esclusi da eventuali domiciliazioni bancarie, postali o su carta di credito.

Il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: “La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [Posta elettronica ordinaria: ufficio.protocollo@ruzzo.it - Posta elettronica certificata: protocollo@ruzzocert.it - Posta ordinaria: Ruzzo Reti S.p.A - Via N. Dati, 18 - 64100 TERAMO].”;

b) l’ammontare degli importi oggetto di prescrizione;

c) una sezione recante un format che l’utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;

d) l’indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall’utente finale con cui quest’ultimo intenda eccepire la prescrizione.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento, il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina iniziale aggiuntiva contenente: a) il seguente avviso testuale: “La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento.”;

b) l’ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;

c) la motivazione che ha determinato la comunicazione di cui alla precedente lettera a), in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, anche indicando la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie;

d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al gestore nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

b) Tempo per l’emissione della fattura: il tempo per l’emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l’ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore. Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui alla successiva lettera e).

In tal caso l’ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

c) Periodo di riferimento della fattura: il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l’ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui alla successiva lettera d).

Tale ultimo vincolo non viene applicato con riferimento:

1. alle fatture che contabilizzano ricalcoli;

2. alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;

3. alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

d) 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:

1. N° 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;

2. N° 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;

3. N° 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;

4. N° 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente punto, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Il gestore, in ottemperanza agli artt. 37 e 38 dell'Allegato A di cui alla Delibera 655/2015/R/idr, emette n. 6 bollette all'anno, in conformità agli standard minimi stabiliti per tutte le fasce di consumo individuate dalla suddetta Delibera dell'Autorità.

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 utilizza quelli a disposizione.

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

e) Fattura di chiusura del rapporto contrattuale: in caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il periodo di riferimento della fattura di chiusura va dal primo giorno successivo al periodo cui è riferita l'ultima fattura emessa al giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura. Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi, a restituire il deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito e ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

f) Termini per i pagamenti: il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale. Il tempo minimo intercorrente tra l'emissione della fattura e la data di scadenza della stessa è almeno pari a 20 giorni solari.

Fatte salve le disposizioni di legge in materia di fatturazione elettronica, la bolletta è trasmessa all'utente finale in via preferenziale mediante invio per posta elettronica o altra modalità digitale, per massima

tempestività ed affidabilità della consegna nonché ai fini della tutela dell'ambiente. Propedeutico all'invio mediante posta elettronica sarà l'acquisizione dall'utente finale del consenso a tale modalità di spedizione, anche ai fini della normativa privacy.

g) Modalità e strumenti di pagamento: Il gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta. Il gestore garantisce, inoltre, all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dello stesso almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

1. carta bancaria e/o carta di credito;
2. domiciliazione bancaria;
3. bollettino postale.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

### **7.1.2. Rateizzazione**

a) Modalità per la rateizzazione dei pagamenti: il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

In presenza di tali condizioni, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

b) Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

c) Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea e degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

d) Gli interessi di dilazione sopra indicati non possono essere applicati qualora la soglia indicata sia superata a causa di:

1. prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al gestore;
2. 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;

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

f) Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Al netto di quanto sopra riportato restano comunque valide le indicazioni formalizzate nelle delibere ARERA 655/15 e 311/19 ovvero:

- 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 12 (dodici) mesi e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione salvo diverso accordo tra le parti;

- Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento con periodicità pari a quella di fatturazione salvo diverso accordo tra le parti, qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio delle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il gestore riconosce all'utente finale anche la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione secondo il seguente schema:

- b) da euro 100,01 a euro 500,00 fino a quattro (4) rate mensili o trimestrali;
- c) da euro 500,01 a euro 1.000 fino sei (6) rate mensili o trimestrali;
- d) da euro 1.000,01 a euro 3.000,00 fino a dodici (12) rate mensili;
- e) da euro 3.000,01 a euro 6.000,00 fino a ventiquattro (24) rate mensili;
- f) da euro 6.000,01 a euro 20.000 fino a trentasei (36) rate mensili;
- g) oltre euro 20.000,01 fino a sessanta (60) rate mensili

### **7.1.3. Rettifiche Fatturazione:**

Qualora nel processo di fatturazione siano evidenziati errori, in eccesso o in difetto, l'utente può richiedere al gestore una rettifica di fatturazione qualora nei consumi fatturati riscontri un'incongruenza riconducibile a:

- errori amministrativi;
- letture errate;
- guasto del misuratore;
- perdite occulte accertate.

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 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 giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;
- d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (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. (aggiunto da 609/2021)

### **1. Indicazione delle modalità di rettifica:**

La richiesta di rettifica di fatturazione verrà presa in carico dalla Ruzzo Reti SpA se:

- presentata entro la data di scadenza della bolletta
- accompagnata da una descrizione delle motivazioni relative alla richiesta di rettifica

In caso la richiesta di rettifica riguardi i consumi fatturati l'utente è tenuto a comunicare contestualmente la lettura del contatore attestante l'erroneità della lettura/acconto fatturata dalla Ruzzo Reti SpA nella bolletta emessa.

CHE COSA SERVE:

Dati anagrafici del richiedente

- Codice Fiscale/Partita IVA
- Codice Utenza
- N° Fattura da rettificare e relativa data di emissione
- Lettura del contatore
- Copia documento di riconoscimento in corso di validità del richiedente

COME FARE LA RICHIESTA

Il richiedente può compilare il “modulo Istanza rettifica Fatturazione” presente sul sito aziendale e presso gli sportelli ed inviarlo in una delle seguenti modalità:

- Posta elettronica ordinaria: [ufficio.protocollo@ruzzo.it](mailto:ufficio.protocollo@ruzzo.it)
- Posta elettronica certificata: [protocollo@ruzzo-cert.it](mailto:protocollo@ruzzo-cert.it)
- Posta ordinaria: Ruzzo Reti S.p.A - Via N. Dati, 18 - 64100 TERAMO

COSTI E MODALITA' DI PAGAMENTO

Nessun costo sarà addebitato per l'operazione di Rettifica Fatturazione

### **2. Tempo di rettifica di fatturazione:**

È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi della precedente lettera a) del punto 2, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta scritta.

### **3. Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica:**

qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati alla relativa Tabella al capitolo 14 in tema di rettifiche di fatturazione, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta (assegno circolare o bonifico bancario). In caso di

riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

4. In deroga a quanto qui previsto resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta euro.

## **7.2. Rilevazione e Fatturazione di Consumi Anomali**

1. Il consumo è ritenuto anomalo quando i valori espressi sono pari o superiori al doppio di quelli medi giornalieri degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativi al medesimo periodo. Il gestore potrà utilizzare il proprio sistema di valutazione del consumo anomalo purché rispettoso dei riferiti standard.

2. I consumi anomali possono essere imputati a malfunzionamento del contatore o a perdite post contatore e sono ritenuti tali solo qualora venga accertata una delle già menzionate condizioni.

3. Le informazioni sui consumi anomali da parte del Gestore dovranno essere fornite entro un tempo massimo di 25 giorni lavorativi dalla data della loro rilevazione effettiva in base alla calendarizzazione prevista (e comunque 5 giorni lavorativi prima della fatturazione).

4. Esplicitazione delle modalità di informazione in caso di sospetta anomalia dei consumi da parte dell'utente finale (in caso mancata comunicazione della lettura anomala da parte del gestore):

### **5. CASO DI MALFUNZIONAMENTO DEL CONTATORE**

a) In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, 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 contatore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

I consumi anomali imputabili al contatore sono trattati nella Carta al punto "Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati".

b) Periodo di ricostruzione dei consumi anomali: tempo intercorrente tra l'insorgere (certificato) del guasto e la sua riparazione. Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione da parte dell'utente o del gestore di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a 2 anni.

c) In caso di conguagli eccedenti la media delle ultime fatturazioni l'utente può richiedere la rateizzazione dei pagamenti secondo i criteri applicativi (periodo di rateizzazione, interessi, ecc.) descritti al paragrafo 7.1.2. della Carta.

### **6. CASO DI PERDITA OCCULTA (POST-CONTATORE)**

a) Le perdite occulte sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà.

b) 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.

c) 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 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.

d) L'istanza di riconoscimento della perdita e di riduzione degli importi deve essere presentata dall'utente entro il termine di venticinque giorni solari dalla scadenza della fattura che riporta il consumo anomalo.

e) Ai fini della verifica dell'applicabilità delle agevolazioni: entro un tempo massimo di 90 giorni lavorativi dalla riparazione, l'utente finale deve inviare la documentazione probante il guasto e la sua riparazione.

All'istanza dovrà essere allegata una relazione sintetica di chi ha effettuato la riparazione con rilievi fotografici. Fermo restando il termine di venticinque giorni solari per la presentazione dell'istanza, nei casi di indisponibilità iniziale della documentazione da allegare, quest'ultima potrà essere trasmessa in un momento successivo, purché non oltre novanta giorni solari dalla scadenza della fattura.

f) Il gestore non può costituire in mora l'utente che ha presentato istanza di riconoscimento della perdita e fino a che non si pronunci sulla stessa.

g) In caso di accoglimento dell'istanza, la riduzione tariffaria viene applicata sui consumi eccedenti il consumo medio giornaliero, riferiti al periodo intercorrente fra la data della presunta perdita e la data della riparazione.

h) La tutela viene applicata 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.

Riguardo la quota acquedotto, ad almeno il 70% del volume eccedente il consumo medio giornaliero si applica al massimo la metà della tariffa base mentre il rimanente costituisce una franchigia a carico dell'utente.

i) Se la dispersione non è defluita in fognatura l'agevolazione a perdita considera l'esclusione dei corrispettivi per fognatura e depurazione.

j) La riduzione tariffaria può essere concessa soltanto trascorso almeno un anno dal precedente accoglimento.

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.

### **7.3. Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati**

1) Il contatore installato dal gestore del SII per l'attivazione del contratto di fornitura e destinato alla contabilizzazione dei volumi da fatturare è di proprietà pubblica e soggetto alle attività di manutenzione di competenza esclusiva del gestore.

2) L'utente finale è responsabile della buona conservazione del contatore e dell'integrità dei sigilli. È diritto-dovere dell'Utente finale verificare periodicamente il misuratore d'utenza allo scopo di individuare eventuali anomalie e, in particolare, per intervenire direttamente e con la massima sollecitudine in caso di consumi eccessivi d'acqua dovuti a perdite occulte a valle del misuratore stesso.

3) Quando l'Utente finale ritenga erronee le indicazioni del misuratore d'utenza potrà richiedere la verifica dello stesso che è effettuata dal Gestore con proprio personale e proprie attrezzature o per mezzo di ditte esterne incaricate del servizio. Alle operazioni di verifica deve essere invitato l'Utente. Nel caso in cui si

renda necessario rimuovere il misuratore d'utenza per effettuare la verifica lo stesso verrà sostituito con un nuovo misuratore d'utenza previa autorizzazione dell'Utente finale.

Il richiedente può compilare il modulo "[Istanza di Verifica contatore](#)" presente sul sito del Gestore e presso gli sportelli e inviarlo in una delle seguenti modalità:

- posta elettronica ordinaria ([ufficio.protocollo@ruzzo.it](mailto:ufficio.protocollo@ruzzo.it))
- posta elettronica certificata ([protocollo@ruzzocert.it](mailto:protocollo@ruzzocert.it))
- posta ordinaria: Ruzzo Reti S.p.A – Via N. Dati, 18 64100 TERAMO

#### **CHE COSA SERVE**

- Dati anagrafici del richiedente
- Codice Fiscale/Partita IVA
- Copia documento di riconoscimento in corso di validità del richiedente

#### **INFORMAZIONI AGGIUNTIVE**

##### *IN CASO DI SOGGETTO DELEGATO*

- Atto di delega
- Copia documento di riconoscimento del delegante e del delegato

4. Tempo di intervento per la verifica del misuratore: il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati. Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore addebita all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitati in bolletta, sul sito internet e nel regolamento del servizio.

Il gestore rammenta questa informazione all'utente in sede di richiesta di verifica, se essa avviene tramite comunicazione immediata.

5. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore: il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato, come da relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il gestore è tenuto ad inviare all'Utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard del presente paragrafo, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'Utente finale dell'esito medesimo.

6. Sostituzione del misuratore: qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione. Il gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso. Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore. Nel caso

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

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

8. Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi dell'ultimo anno, 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.

9. La verifica del misuratore avviene sul posto di installazione direttamente da parte del Gestore con indicazione di luogo/giorno/ora affinché il Cliente finale possa partecipare o, ove non sia tecnicamente possibile, presso laboratorio certificato.

10. Ai sensi del D.Lgs n. 22 del 2/2/2007 e dal D.M. 30/10/2013, n. 155, i misuratori sono ritenuti idonei quando la loro tolleranza risulta compresa nella percentuale del 5% in più o in meno. Il Gestore procede alla verifica attraverso il proprio personale tecnico che, staccato il contatore dalla tubatura erogatrice, esegue il controllo inserendo "in parallelo", accanto al contatore da controllare, una derivazione con un contatore di riferimento. Al termine delle operazioni di verifica, il contatore si ritiene funzionante se la misura rilevata è nel limite del +/- 5% del contatore di riferimento.

## 11. TABELLA RIASSUNTIVA TEMPISTICHE VERIFICA MISURATORE.

| FASI VERIFICA MISURATORE   | STANDARD SPECIFICO   |
|--|----------------------|
| <p><b>1. Tempo di intervento per la verifica del misuratore</b><br/> Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di intervento per verifica sul misuratore da parte del gestore. Nel caso di controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 comma 2 del D.M. 93/17 ove previsto l'intervento del gestore, è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.</p> | 10 GIORNI LAVORATIVI |
| <p><b>2. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco</b><br/> Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica in loco presso l'utente finale e la data di invio al cliente finale stesso del relativo esito.</p>  | 10 GIORNI LAVORATIVI |
| <p><b>3. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</b><br/> Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al l'utente finale del relativo esito. Nei casi di controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del D.M. 93/17 è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di Commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.</p>  | 30 GIORNI LAVORATIVI |
| <p><b>4. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante</b><br/> Tempo intercorrente tra la data di invio o messa a disposizione dell'utente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore medesimo.</p>  | 10 GIORNI LAVORATIVI |

#### 7.4. Verifiche Livello di Pressione

1. L'utente, qualora riscontri un'erogazione insufficiente, può richiedere la misurazione del livello di pressione al punto di consegna. La richiesta di verifica del livello di pressione può essere presentata tramite:

- posta elettronica ordinaria (ufficio.protocollo@ruzzo.it)
- posta elettronica certificata (protocollo@ruzzocert.it)
- posta ordinaria: Ruzzo Reti S.p.A – Via N. Dati, 18 64100 TERAMO

#### CHE COSA SERVE

- Dati anagrafici del richiedente
- Codice Fiscale/Partita IVA
- Copia documento di riconoscimento in corso di validità del richiedente

#### INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

#### IN CASO DI SOGGETTO DELEGATO

- Atto di delega
- Copia documento di riconoscimento del delegante e del delegato

A seguito dell'intervento di verifica del livello di pressione, il gestore provvede a darne esito al cliente e, qualora il livello di pressione non risulti conforme a quanto previsto dal Regolamento del Servizio, a risolvere il problema nel minor tempo possibile.

2. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa. Nessun costo addebitato al cliente per interventi di verifica della pressione al punto di fornitura; il gestore, fornisce tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online. In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.

3. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

4. Il Gestore effettua attività di verifica dei livelli di pressione sui serbatoi in considerazione della stagionalità e del bacino di utenza servito con interventi mirati fino alla completa risoluzione di eventuali anomalie. Qualora il livello di pressione non risulti conforme a quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato, il Gestore provvede a risolvere il problema nel minor tempo possibile e a darne comunicazione scritta all'utente entro i tempi indicati al punto 8 del presente paragrafo.

5. Il Gestore si fa parte attiva nella costante introduzione di soluzioni tecniche innovative volte al controllo delle opere della rete gestita (sorgenti, serbatoi, partitori), per la misurazione in linea delle portate erogate, al fine di ottenere una gestione uniforme della rete.

6. Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.

7. Nessun costo addebitato al cliente per interventi di verifica della pressione al punto di fornitura.

## 8. TABELLA RIASSUNTIVA TEMPISTICHE VERIFICA LIVELLO PRESSIONE AL MISURATORE.

| FASI VERIFICA MISURATORE   | STANDARD SPECIFICO   |
|--|----------------------|
| <p><b>1. Tempo di intervento per la verifica del livello di Pressione</b><br/> Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento del gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.</p>                    | 10 GIORNI LAVORATIVI |
| <p><b>2. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</b><br/> Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di effettuazione della verifica la data di completamento della verifica stessa.</p> | 10 GIORNI LAVORATIVI |

### 7.5. Interessi di Mora

1. In caso di ritardato pagamento delle bollette, è prevista l'applicazione degli interessi di mora stabiliti dal contratto ed indicati in bolletta.

A decorrere dalla scadenza indicata in bolletta gli interessi di mora sono calcolati applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

### 7.6. Deposito Cauzionale

1. Il deposito cauzionale contribuisce alla copertura di una parte del "rischio morosità" del Gestore rispondendo anche ad un principio di equità poiché l'onere della morosità ricade sulla generalità degli utenti del servizio.

2. Soggetti tenuti al versamento del deposito all'atto della sottoscrizione del contratto:

- a) Utenze domestiche residenti e non residenti;
- b) Utenze domestiche condominiali;
- c) Utenze non domestiche.

3. Forme equipollenti al deposito cauzionale sono rappresentate da:

- domiciliazione bancaria
- domiciliazione postale

4. Importi massimi richiesti:

- a) Per utenze domestiche residenti, non residenti e non domestiche, pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
- b) Per utenze domestiche condominiali, pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa e definiti in base a uno dei metodi indicati nei punti precedenti;

5. Applicazione degli importi dovuti:

- 50% all'atto della sottoscrizione del Contratto di fornitura;

- 50% rateizzato in due bollette a decorrere dalla prima data utile successiva alla sottoscrizione del Contratto.

6. Cauzione fruttifera con tasso di interesse pari a quello legale.

7. Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per gli utenti finali che passano ad una delle forme equipollenti consentite, nella prima fattura utile successiva al recepimento della variazione dall'avvenuta modifica.

8. Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per gli utenti finali che recedono dal contratto, entro 30 giorni dalla data di recesso. Il Gestore all'atto del recesso non potrà richiedere alcuna documentazione attestante l'avvenuto versamento.

9. L'accredito per passaggio a forme di deposito cauzionale equipollente avverrà utilizzando la prima bolletta utile.

10. L'accredito per recesso contrattuale avverrà con versamento su conto corrente se attivo il RID ovvero con assegno bancario in assenza di tale modalità.

### 11. Tabella riassuntiva Deposito Cauzionale.

| TARIFFA                            | USO MERCEOLOGICO               | PREZZO     | TEMPI RESTITUZIONE |
|------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------------|
| CONDOMINIALE                       | MULTIPLO CON SECONDARI         | 41,17 €    | 30 giorni          |
| CONDOMINIALE                       | MULTIPLO CON CONTATORE SINGOLO | 1.916,67 € | 30 giorni          |
| COMMERCIALE                        | RICETTIVA                      | 1.130,65 € | 30 giorni          |
| COMMERCIALE                        | ARTIGIANALE                    | 121,10 €   | 30 giorni          |
| COMMERCIALE                        | COMMERCIALE                    | 147,53 €   | 30 giorni          |
| DOMESTICO NON RESIDENTE            | NON RESIDENTE                  | 47,92 €    | 30 giorni          |
| DOMESTICO RESIDENTE                | RESIDENTE                      | 52,40 €    | 30 giorni          |
| DOMESTICO RESIDENTE COMUNI MONTANI | RESIDENTE COMUNI MONTANI       | 42,33 €    | 30 giorni          |
| INDUSTRIALE                        | INDUSTRIALE                    | 688,81 €   | 30 giorni          |

### 7.7. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico

Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali elettrico, gas e acqua per disagio economico sono riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto.

Per attivare il procedimento per il riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto è necessario e sufficiente presentare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus, oppure risultare titolari di Reddito/Pensione di cittadinanza.

Il gestore, ricevuta dall'Autorità, attraverso il SII (Sistema Informativo Integrato), la comunicazione di ammissione dell'utente all'erogazione del bonus sociale idrico, è tenuto a:

a) svolgere le verifiche di cui all'art. 13 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;

b) erogare il bonus sociale idrico:

i. per gli utenti indiretti, entro sessanta giorni dalle verifiche di cui alla lett. a), mediante l'erogazione di un contributo una tantum, versato con accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con assegno circolare non trasferibile o altra modalità stabilita nella Carta del servizio. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione;

- ii. per gli utenti diretti, nella prima fattura utile, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;
  - c) nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale, liquidare la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione;
  - d) garantire separata evidenza contabile dell'ammontare del bonus sociale idrico e fornire all'Autorità, all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e alla CSEA le informazioni di cui all'Art. 12 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;
  - e) calcolare l'ammontare effettivo del bonus sociale idrico, secondo le modalità stabilite dall'Arera;
  - f) aggiornare l'ammontare pro capite del bonus sociale idrico in coerenza con l'aggiornamento della tariffa agevolata e delle tariffe di fognatura e depurazione, erogando l'eventuale componente a conguaglio all'utente domestico residente diretto a far data dall'applicazione della nuova tariffa agevolata e delle nuove tariffe di fognatura e depurazione e all'utente indiretto a decorrere dalla data di rinnovo del bonus;
  - h) inserire nel documento di fatturazione nel quale venga riconosciuta la compensazione per la fornitura idrica intestata all'utente diretto la seguente dicitura: "La Sua fornitura è ammessa al bonus sociale idrico ai sensi del D.P.C.M. 13 ottobre 2016. Il periodo di agevolazione è dal ... al .... La richiesta di rinnovo, qualora se ne verificchino le condizioni, deve essere effettuata entro xxxx";
  - h) per gli utenti diretti, in caso di morosità del beneficiario, una volta trascorsi i tempi di risposta a reclami e informazioni scritte, trattenere la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora. Tale facoltà viene evidenziata dal gestore nella comunicazione di costituzione in mora;
  - i) tenere un registro, disponibile su apposito supporto informatico, con le informazioni e i dati concernenti l'erogazione del bonus sociale idrico agli utenti diretti e indiretti e adempiere agli altri obblighi informativi e di scambio dei dati di cui all'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera.
- Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di rinnovo, salvo che l'utente presenti al gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni, come previsto dall'art. 3, c. 6, del TICSÌ. In tal caso, il gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza all'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSÌ. L'autocertificazione presentata dall'utente deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. n. 445/00, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporta una modifica della condizione di disagio economico e sociale.
- L'utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo ISEE, che nel corso del periodo di agevolazione divenga utente diretto non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

## **8. MOROSITA**

### **8.1. Definizione dello Stato di Morosità**

1. Lo stato di morosità dell'utente finale si determina a seguito del mancato pagamento della fattura entro 10 giorni dai termini di scadenza della bolletta.
2. Il soggetto in stato di morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura con il Gestore: singolo fruitore, Amministratore o delegato del condominio in caso di forniture condominiali, legali rappresentanti per forniture ad aziende, ecc.

3. All'utente finale subentrante non può essere attribuita alcuna morosità pregressa salve le eccezioni previste dalla legge.

## **8.2. Sollecito bonario di pagamento**

1. In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore può inviare all'utente - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione - un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e è 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, evidenziando 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, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- c) le modalità 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 la rateizzazione ai sensi del paragrafo 2 del capitolo 7 del presente documento.

## **8.3. Costituzione in mora dell'utente**

1. Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo.

2. Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora.

3. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad integrare la fattura con il seguente avviso testuale: *“Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di Bilancio 2020 (Legge 160/2020). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”*.

4. La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se 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.

5. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.
6. La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:
- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17);
  - il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
  - il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti che non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento, evidenziando: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento; le prescrizioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
  - la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
7. La possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
8. Le modalità, di cui al successivo paragrafo 6, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
9. Le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando: i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso; la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie):
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
  - i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
  - i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore è:
    - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto al precedente punto 4;
    - parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.
10. Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:
- i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;

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

11. Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al punto precedente, unicamente il pagamento:

a. dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai successivi paragrafi 6, 7 e 8;

b. dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute.

#### **8.4. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora**

1. 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.

2. 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 di cui al precedente paragrafo 3, punto 5, lettera c).

3. 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.

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

a. il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi del capitolo 7, paragrafo 1, punto 2 del presente documento;

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.

#### **8.5. Comunicazione di avvenuto pagamento**

1. L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

2. Tale 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.

#### **8.6. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso**

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

- a. il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità indicate nel presente capitolo;
- b. successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c. siano decorsi i termini di cui al precedente paragrafo 3, punto 6, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

2. Oltre a queste condizioni, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli 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 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/abitate/giorno);
- c. all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura;

3. Con riferimento agli utenti 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 sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;

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

- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico dell'utente;
- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

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

a) risultino servite da gestori per i quali l'ARERA abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito

competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;

b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;

c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

5. In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non 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:

a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;

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.

6. In aggiunta a quanto previsto in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

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

i. siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione;

ii. siano pari almeno alla meta dell'importo complessivo dovuto;

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

7. Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito promuove - ove tecnicamente fattibile ed economicamente sostenibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

8. Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

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

a) qualora decorso il termine di cui al precedente paragrafo 3, punto 6, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei termini previsti nel presente documento;

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.

10. 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.

11. Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, tranne nel caso si tratti di utenze condominiali con il solo contatore centralizzato, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, perché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

12. 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.

### **8.7. Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile**

1. Si considerano utenti finali non disalimentabili, pur in presenza dello stato di morosità: a) ospedali e strutture ospedaliere; b) case di cura e di assistenza; c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza; d) carceri; e) istituti scolastici di ogni ordine e grado; f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio"), anche individuate dall'ARERA tra gli usi pubblici non disalimentabili; g) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico; h) eventuali ulteriori categorie sociali deboli individuate dall'ERSI. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi dell'art. 3 del DPCM 29 agosto 2016.

2. 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 nel presente capitolo;

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

c) siano decorsi i termini entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente paragrafo.

3. In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

4. 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.

5. La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

a) qualora l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;

b) quando l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;

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

### **8.8. Modalità di sospensione del servizio**

1. Il gestore deve indicare le modalità di limitazione e/o sospensione della fornitura che, ove tecnicamente possibile, dovranno consistere nell'installazione di limitatori di portata/pressione al fine di garantire una

fornitura minima essenziale pari a 50 litri al giorno per abitante conforme alle indicazioni dell'OMS. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi del DPCM 29 agosto 2016.

2. Oltre alle ipotesi previste nei precedenti paragrafi, la fornitura del servizio non può essere sospesa o limitata: nei giorni di venerdì, prefestivi e festivi e in caso di comprovata grave malattia dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano non autosufficiente.

3. Il gestore predisponde e aggiorna un registro degli utenti finali non disalimentabili.

#### 4. Tabella riassuntiva procedure sospensione/limitazione della fornitura.

| TIPOLOGIA DI UTENZA   | PROCEDURA  |
|---|--|
| Publiche non disalimentabili                                    | Nessun intervento  |
| Residenti non disalimentabili (Utenti Diretti con Bonus Idrico) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sollecito bonario dopo 10gg dalla scadenza della fattura</li> <li>b. Costituzione in mora almeno 25 gg dopo la scadenza della fattura</li> <li>c. Limitazione fino al pagamento del debito</li> <li>d. Sospensione non prevista</li> <li>e. Disattivazione non prevista</li> </ul>   |
| Residenti disalimentabili (Utenti Diretti)                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sollecito bonario dopo 10gg dalla scadenza della fattura</li> <li>b. Costituzione in mora almeno 25 gg dopo la scadenza della fattura</li> <li>c. Limitazione min. 20 gg</li> <li>d. Sospensione</li> <li>e. Disattivazione</li> </ul>   |
| Residenti disalimentabili (Utenti Diretti non limitabili)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sollecito bonario dopo 10gg dalla scadenza della fattura</li> <li>b. Costituzione in mora almeno 25 gg dopo la scadenza della</li> <li>c. Nota all'utente di impossibilità tecnica alla limitazione</li> <li>d. Sospensione</li> <li>e. Disattivazione</li> </ul>  |
| Condomini (Utenti indiretti)                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sollecito bonario dopo 10gg dalla scadenza della fattura</li> <li>b. Costituzione in mora almeno 25 gg dopo la scadenza della fattura</li> <li>c. Nessun intervento per 6 mesi con pagamenti parziali o comunque superiori al 50% -</li> <li>d. Sospensione</li> <li>e. Disattivazione</li> </ul>  |
| Altre utenze (Non residenti e non domestici)                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sollecito bonario dopo 10gg dalla scadenza della fattura</li> <li>b. Costituzione in mora almeno 25 gg dopo la scadenza della fattura</li> <li>c. Sospensione</li> <li>d. Disattivazione</li> </ul>  |
| Tutti gli utenti (Con reclamo e rateizzazione)                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sollecito bonario dopo 10gg dalla scadenza della fattura</li> <li>b. Costituzione in mora almeno 25 gg dopo la scadenza della fattura</li> </ul> <p>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.</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Fermi restando gli obblighi di risposta motivata, la procedura di costituzione in mora può essere avviata qualora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro</li> <li>b) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.</li> </ul> |
|--|---|

## 8.9. Riattivazione della Fornitura Idrica

1. Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445. Il gestore può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.
2. Il ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento delle somme dovute deve avvenire entro 2 giorni feriali.
3. Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità si misura, in giorni feriali, dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi alla data di riattivazione della fornitura. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo.

## 9. ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA

### 9.1. Riattivazione della Fornitura Idrica a Seguito di Erroneo Distacco

1. Eventuali segnalazioni da parte dell'utente finale circa l'erroneo distacco del servizio potranno essere comunicate attraverso il call center aziendale o lo sportello.
2. In caso di erroneo distacco il Gestore risarcirà gli eventuali danni materiali subiti dall'utente finale a cui corrisponderà comunque un indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".

## 10. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

### 10.1. Aspetti Generali

1. Il Servizio Idrico Integrato è garantito H24 per tutti i giorni dell'anno.
2. Cause di interruzione del servizio:
  - Pronto intervento. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato in apposita Tabella al capitolo 14, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
    - 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. Con interruzioni della fornitura idrica superiori ad un tempo pari a 24 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza. Per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza, il gestore ha un tempo massimo di 48 ore. Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile si calcola, in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - al momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.
4. Nei casi di calamità naturali le attività saranno condotte sotto il coordinamento della Protezione Civile.

## **10.2. Pronto Intervento**

1. In relazione alla prestazione di pronto intervento si applicano le disposizioni di cui ai paragrafi 5 e ss del capitolo 4.
2. Le modalità di intervento previste si riferiscono solo a reti e impianti affidati al Gestore del SII.
3. Tempi massimi previsti per tipologia di servizio (acquedotto/fognario - depurativo) e di intervento (ripristino erogazione o avvio lavori, eliminazione guasto):
  - a) 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 è pari a 3 ore nei casi di:
    - i) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
    - ii) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
    - iii) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
    - iv) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
  - b) Il tempo massimo per la messa in sicurezza per i casi di potenziale pericolo è pari a 2 ore.

### **10.2.1. Servizio di acquedotto**

1. Il gestore darà in ogni caso garanzia di intervento immediato (tempo coincidente con quello di trasferimento degli addetti del Gestore dalla sede operativa più prossima al luogo del guasto a partire dalla segnalazione ricevuta) in caso di pericolo per la salute umana dovuto alla qualità dell'acqua in erogazione o di necessità di messa in sicurezza stradale.
2. Secondo quanto attualmente previsto dalla vigente convenzione di regolazione del Servizio Idrico e dal connesso disciplinare tecnico relativamente ai tempi massimi per l'eliminazione del disagio all'utente per guasti al contatore o a parte aerea della rete idrica, il gestore garantisce la riparazione entro le 24 ore. I tempi massimi di avvio dei lavori per le parti interrato della rete sono pari a 48/72 ore. I tempi massimi previsti per la riparazione del guasto ed il ripristino del funzionamento a partire dall'avvio dei lavori sono pari a 48 ore. I tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.
3. Nel caso non sia possibile riprendere l'erogazione della fornitura idrica entro un tempo massimo di 48 ore decorrente dall'avvio dei lavori, il Gestore attiverà un servizio di fornitura alternativo.
  - Se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.

- Nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.

### **10.2.2. Servizio di fognatura e depurazione:**

1. La Ruzzo Reti, Gestore del Servizio Idrico Integrato nel Sub Ambito Teramano dell'ATO Unico Regionale giusta "Convenzione per la Regolazione dei Rapporti tra ente affidante e Gestore del Servizio Idrico Intergato nella Regione Abruzzo" del 18/12/2018 sottoscritta con L'ERSI, svolge i Servizi di Fognatura e Depurazione come di seguito definiti:

- **Depurazione** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi.
- **Fognatura** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, eventualmente le acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori.

I Servizi sono svolti attraverso congeniale struttura aziendale costituita da tecnici operativi e di processo, impegnati quotidianamente nelle attività di sorveglianza e controllo nel rispetto del sistema di Gestione Integrato Qualità-Sicurezza e Ambiente implementato.

2. Qualora, nell'ambito dello svolgimento dei Servizi si evidenziassero guasti e/o danneggiamenti, alle infrastrutture in gestione, ivi compresi quelli tali da comportare lavori su reti fognarie miste per esondazioni e rigurgiti non dovuti a precipitazioni di carattere eccezionale e/o l'impossibilità di scarico in rete fognaria, l'avvio dei lavori è immediato, procedendo, se del caso, al ripristino provvisorio dei servizi mediante ogni possibile intervento, sostenibile ed oggettivamente consentito, nei tempi tecnici strettamente necessari, e comunque entro al massimo 24 ore.

In ogni caso, se per cause di forza maggiore non potrà essere rispettato il tempo massimo sopra indicato per l'ultimazione dei lavori, si procederà sino ad ultimazione senza interruzioni.

3. Allo stesso modo, in accordo alle peculiarità del Servizio, nell'evenienza di una sovrapposizione di più richieste concomitanti aventi pari grado di urgenza tale da non consentire il rispetto dei tempi sopra indicati, si provvederà a diramare opportuna informazione agli utenti finali attraverso il sito internet [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it) circa specifiche indicazioni e prescrizioni da adottare in attesa dell'intervento diretto, a tutela e preservazione delle matrici ambientali, se nell'occasione interessate.

Nel contempo, ogni interruzione dei Servizi verrà comunicata attraverso il sito internet [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it).

## **10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati**

### **10.3.1 Modalità di preavviso dell'interruzione del servizio**

#### **1. Per forniture normali:**

- a) preavviso diretto a mezzo operatore telefonico e comunicazione scritta via PEC ai Soggetti pubblici interessati;
- sito internet [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it) (sezione news) e canali social;

- comunicati stampa.

**2. Per forniture specifiche** (ospedali, case cura, case riposo anziani, scuole e similari): Avviso diretto a mezzo addetto o telefonico.

### **10.3.2. Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica**

1. Il tempo minimo di preavviso di interruzione del servizio è di 48 ore.
2. Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura si misura, in ore, dal momento in cui viene avvisato ciascun utente finale al momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

### **10.3.3. Esplicitazione del contenuto minimo del preavviso**

1. Data e ora inizio interruzione, durata interruzione, esplicitazione degli eventuali servizi sostitutivi che verranno messi in atti in caso di interruzioni superiori alla durata prevista, fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo 1.

Il call center (800.064.644) della Ruzzo Reti S.p.a. risponde 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana, esclusivamente per segnalazioni guasti e rotture con richieste di pronto intervento relativamente ad acquedotto – fognatura – depurazione.

In qualsiasi momento della giornata è possibile segnalare:

- perdita idrica su strada;
- perdita idrica con infiltrazioni e allagamenti;
- perdita idrica dal contatore;
- mancanza erogazione idrica;
- disservizi nel servizio di erogazione;
- ostruzione, guasto o fuoriuscita da condotta fognaria;
- sversamento liquami;
- alterazioni delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita.

### **10.4. Durata massima della singola sospensione programmata**

1. La singola sospensione programmata del servizio non deve superare le 24 ore.
2. La durata massima della singola sospensione programmata si misura, in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione programmata al momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

### **10.5. Interventi in Caso di Crisi Idrica**

1. Definizione di crisi idrica:
  - **Qualitativa:** superamento di uno o più parametri di legge previsti per il consumo umano che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità.
  - **Quantitativa:** carenza di risorsa tale da non consentire un'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.
2. In caso di crisi idrica, si applica il Piano di Emergenza del gestore.
3. Principali azioni previste dal Piano: invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali, utilizzo delle risorse idriche destinate ad altri usi non essenziali, limitazione dei consumi mediante la riduzione della pressione in rete, sistemi di monitoraggio, autocontrollo.

4. Ogni qualvolta si rendessero necessarie interruzioni programmate del servizio se ne darà preavviso con almeno 48 ore di anticipo tramite le modalità più consone e ritenute più efficaci al fine di garantire l'informazione ai cittadini interessati e al Comune:

- preavviso diretto a mezzo operatore telefonico e comunicazione scritta via PEC ai Soggetti pubblici interessati;
- sito internet [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it) (sezione news) e canali social;
- comunicati stampa.

#### **10.6. Indennizzi automatici sulla continuità del servizio**

1. In caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) Euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.

2. Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al punto precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto.

3. Oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

4. Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR.

5. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR.

6. L'istanza di cui al precedente punto deve contenere adeguata documentazione da parte di ERSI delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e deve essere corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.

7. Ai fini della verifica del rispetto dei suddetti standard, il gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro, redatto ai sensi del titolo 8 dell'allegato a) della deliberazione 27 dicembre 2017, n. 917/2017/R/IDR e s.m.i. dell'ARERA.

## 8. TABELLA RIEPILOGATIVA STANDARD DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

| INDICATORE  | STRANDARD |  | INDENNIZZO  |
|---|-----------|--|---|
| Durata massima della singola sospensione programmata (S1)   | 24 ore    | tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato   | Se $24 \text{ ore} < S1 \leq 48 \text{ ore}$ = 30 euro    |
|   |           |  | Se $48 \text{ ore} < S1 \leq 72 \text{ ore}$ = 60 euro    |
|   |           |  | Se $S1 > 72 \text{ ore}$ = 90 euro                        |
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2) | 48 ore    | tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato | Se $48 \text{ ore} < S2 \leq 72 \text{ ore}$ = 30 euro    |
|   |           |  | Se $72 \text{ ore} < S2 \leq 144 \text{ ore}$ = 60 euro   |
|   |           |  | Se $S2 > 144 \text{ ore}$ = 90 euro                       |
| Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)                    | 48 ore    | tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso  | Se $24 \text{ ore} \leq S3 \leq 48 \text{ ore}$ = 30 euro |
|   |           |  | Se $16 \text{ ore} \leq S3 < 24 \text{ ore}$ = 60 euro    |
|   |           |  | Se $S3 < 16 \text{ ore}$ = 90 euro                        |

## 11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE

### 11.1. Accesso agli Atti e alla Documentazione

1. La sezione del sito [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it) denominata "Società Trasparente" è dedicata alla libera consultazione da parte dei cittadini delle informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività dell'ente. Lo scopo della normativa (D.Lgs 33/2013) è quello di favorire l'accesso ai dati, informazioni e documenti per consentire un controllo diffuso. Tutte le informazioni possono essere consultate direttamente, senza alcuna necessità di essere identificati tramite nome utente e password.

2. La sezione del sito [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it) denominata "Servizi e modulistica" è dedicata alle informazioni, alle procedure operative e alla modulistica da utilizzare per usufruire di tutte le prestazioni del Servizio Idrico Integrato. Il call center della Ruzzo Reti S.p.a. risponde per informazioni e per l'attivazione di tutte le richieste tecnico-commerciali, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 17, al numero gratuito 800.064.644 da telefono fisso e cellulare fornendo informazioni su tutte le procedure inerenti a:

- tariffe del servizio;
- contratti, consumi, fatture;
- allacci, volture e disdette;
- informazioni sulla modulistica;
- variazioni recapito bolletta;
- richiesta copia fattura;
- modalità di pagamento della fattura;
- domiciliazione SEPA;

- reclami e rimborsi;
- sospensioni idriche programmate e riparazioni urgenti;
- qualità dell'acqua;
- morosità;
- interruzioni per morosità e riallacci;
- attività di recupero crediti;
- certificazione ISEE;
- sedi operative;
- informazioni amministrative alle imprese su bandi di gara e pagamenti;
- informazioni amministrative ai fornitori su acquisti e pagamenti fatture.

3. Tempi massimi di fornitura delle informazioni/materiali a far data dalla richiesta, ovvero di risposta sull'impossibilità, totale o parziale, di corrispondervi: 30 giorni lavorativi.

4. I livelli prestazionali indicati sono soggetti ad indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".

#### 4. Tabella riassuntiva modalità di accesso.

| Tipologia di accesso   | Tipologia di dati e documenti  | Tempi di risposta/competenza   | Fornitura materiale  | Requisiti  |
|--|--|--|--|--|
| Accesso civico<br>Art. 5 c. 1 d.lgs n. 33/2013               | Atti soggetti ad obblighi di pubblicazione                             | 30 giorni<br>La competenza spetta all'ufficio che detiene i dati e i documenti o alternativamente al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza | Publicazione e contestuale comunicazione al richiedente dell'avvenuta pubblicazione.<br>Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione per la riproduzione su supporti materiali. | L'esercizio del diritto non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente. L'istanza di accesso civico identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti e non richiede motivazione. |
| Accesso civico generalizzato<br>Art. 5 c. 2 d.lgs n. 33/2013 | Atti ulteriori rispetto a quelli soggetti ad obblighi di pubblicazione | 30 giorni<br>La competenza spetta all'ufficio che detiene i dati e i documenti   | Trasmissione al richiedente dei dati o documenti richiesti.<br>Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione per la riproduzione su supporti materiali                           | L'esercizio del diritto non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente. L'istanza di accesso civico identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti e non richiede motivazione. |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| Accesso agli atti di gara<br>Art. 53 d.lgs. n. 50/2016            | Atti di gara   | 30 giorni<br>La competenza spetta al responsabile degli affari generali | Presenza visione ed eventuale estrazione di copia. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura. | Legittimazione in capo al titolare di un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso.<br>La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. |
| Accesso ai documenti amministrativi<br>Art. 22 ss. L. n. 241/1990 | Documenti concernenti attività di pubblico interesse | 30 giorni<br>La competenza spetta al responsabile degli affari generali | Presenza visione ed eventuale estrazione di copia. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura. | Legittimazione in capo al titolare di un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso.<br>La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. |

## 11.2. Informazione Sistemica del Gestore

1. Il Gestore informa gli utenti di tutti gli aggiornamenti o variazioni della Carta del SII, aspetti normativi e regolamentari, modifiche tariffarie, procedure e loro variazioni, condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione del servizio e relative modifiche, iniziative aziendali, corrispondenza acqua erogata standard legge, ecc.
2. Modalità di informazione: portale internet, appositi spazi in bolletta, opuscoli, avvisi, campagne promozionali e di sensibilizzazione, ecc.

## 12. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE

### 12.1. Informazioni all'utente finale

1. Entro il 30 giugno di ogni anno, il gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.
2. Tutte le informazioni contenute nel paragrafo precedente sono oggetto di pubblicazione sul sito del gestore.

## 13. RECLAMI E CONTROVERSIE

### 13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti

1. 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. 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 finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

2. Ai fini del rispetto dello standard specifico, il gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

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

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente finale:

i. il nome ed il cognome;

ii. l'indirizzo postale o telematico;

iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);

iv. il codice utente;

v. l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per indicare l'autolettura;

d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi di cui al paragrafo 3, punto 4 del capitolo 7.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al punto precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

a) nome e cognome;

b) l'indirizzo di fornitura;

c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

### **13.2. Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale**

1. In tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall'utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, il gestore la classifica sempre come reclamo scritto. Non vanno classificati, ma semplicemente allegati alla prima richiesta i casi di sollecito o di reiterazione di una segnalazione scritta già inviata, qualora siano stati trasmessi entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.

### **13.3. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione.**

1. Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata a reclami scritti e a 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.

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

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

b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;

c) l'elenco della documentazione allegata;

d) le seguenti informazioni contrattuali:

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

ii. la sottotipologia di uso;

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

e) nel caso in cui non estingua il reclamo, le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'ARERA 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;

f) nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni:

i. gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti;

ii. le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'ARERA, 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.

3. Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al primo periodo del presente articolo, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;

c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;

e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;

f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

#### **13.4. Reclami scritti multipli**

1. In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui paragrafo 1, punto 4

del presente capitolo. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al paragrafo 1, punto 4 del presente capitolo trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al paragrafo 5 del capitolo 14.

2. In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il gestore adotta le seguenti modalità:

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14, ma qualora il gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del capitolo 14.

3. In caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, in relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

a) si applica quanto disposto dal successivo capitolo 16;

b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui al successivo capitolo 16 ricorrano le soglie di cui al precedente paragrafo 3, comma 2, lettera b) di questo capitolo, il gestore del servizio di acquedotto segnala al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del gestore del servizio di acquedotto — che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di cui al medesimo paragrafo, 3 punto 2, lett. b) del presente capitolo. In tal caso, il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione le disposizioni di cui ai paragrafi 1, punto 4 e 3 del capitolo 16.

### 13.5. Modalità di Ricorso

1. Il gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'ARERA 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.
2. Il gestore, sul proprio sito internet e nella risposta al reclamo, deve specificare i canali, le tempistiche e le modalità attraverso le quali l'utente finale, che, se non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta, può adire una procedura conciliativa prima di procedere ad ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

## 14. INDENNIZZI

### 14.1. Standard specifici di qualità contrattuale del SII

1. Lo standard specifico è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente misurato da un idoneo indicatore di qualità. Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1:

**Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale, di morosità e tecnici del SII**

| Indicatore   | Standard  | DESCRIZIONE  | Indennizzo |
|--|-----------|--|------------|
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui al capitolo 5         | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente  | 30 euro    |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui al capitolo 5        | 10 giorni | Id. c.s.   | 30 euro    |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui al capitolo 5           | 20 giorni | Id. c.s.   | 30 euro    |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui al capitolo 5          | 20 giorni | Id. c.s.   | 30 euro    |
| Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6  | 15 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale | 30 euro    |
| Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6 | 20 giorni | Id. c.s.   | 30 euro    |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui al capitolo 6  | 5 giorni  | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore   | 30 euro    |

|  |                  |  |         |
|--|------------------|--|---------|
| Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui al capitolo 6   | 5 giorni         | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa  | 30 euro |
| Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui al capitolo 6 | 10 giorni        | Id. c.s.   | 30 euro |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui al capitolo 8             | 2 giorni feriali | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso            | 30 euro |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui al capitolo 6                     | 7 giorni         | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore                 | 30 euro |
| Tempo massimo di esecuzione della voltura  | 5 giorni         | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale  | 30 euro |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui al capitolo 5                       | 10 giorni        | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore | 30 euro |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui al capitolo 5                         | 20 giorni        | Id. c.s.   | 30 euro |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6  | 10 giorni        | Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore  | 30 euro |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui al capitolo 4  | 3 ore            | -  | 30 euro |
| Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui al capitolo 7  | 10 giorni        | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore  | 30 euro |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui al capitolo 7          | 10 giorni        | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito  | 30 euro |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui al capitolo 7   | 30 giorni        | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito  | 30 euro |
| Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui al capitolo 7  | 10 giorni        | Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore  | 30 euro |

|  |  |   |         |
|--|--|---|---------|
|  |  | intende sostituire il misuratore stesso   |         |
| Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui al capitolo 7              | 10 giorni  | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore   | 30 euro |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione di cui al capitolo 7 | 10 giorni  | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito   | 30 euro |
| Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui al capitolo 7                                       | 45 giorni solari   | Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa  | 30 euro |
| Periodicità minima di fatturazione di cui al capitolo 7  | 2/anno se consumi. 100mc   | N. bollette emesse nell' anno in base ai consumi medi   | 30 euro |
|  | 3/anno se 100mc < consumi . 1000mc   |   |         |
|  | 4/anno se 1000mc < consumi . 3000mc  |   |         |
|  | 6/anno se consumi > 3000 mc  |   |         |
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui al capitolo 13                             | 30 giorni  | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta  | 30 euro |
| Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui al capitolo 13           | 30 giorni  | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta  | 30 euro |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui al capitolo 7  | 60 giorni  | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente le relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta | 30 euro |
| Numero minimo di tentativi lettura di cui al capitolo 7  | 2 per consumi <= 3000<br>3 per consumi >= 3000<br>(dal 1/1/2023)                   | Numero minimo annuale di tentativi di lettura da parte del gestore  | 30 euro |
| Preavviso lettura di cui al capitolo 7   | Almeno 48 ore<br>(dal 1/1/2023)  | Tempo minimo di preavviso per il passaggio di lettura   | 30 euro |
| Disattivazione di utente domestico residente di cui al capitolo 8                                      | limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora |   | 30 euro |
| Anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al                      |  | Inferiore a venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura   | 10 euro |

|  |                     |  |         |
|--|---------------------|--|---------|
| termine indicato nella costituzione in mora di cui al capitolo 8   |                     |  |         |
| Erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'Utente ha chiesto rateizzazione di cui al capitolo 8                                    |                     | Nel caso in cui l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora  | 10 euro |
| Mancato invio del sollecito bonario di cui al capitolo 8   |                     | Nel caso in cui Il gestore abbia avviato le procedure per la costituzione in mora senza aver inviato all'utente il sollecito di pagamento  |         |
| Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al capitolo 16     | 5 giorni lavorativi |  | 30 euro |
| Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al capitolo 16 | 5 giorni lavorativi |  | 30 euro |
| Durata massima della singola sospensione programmata di cui al capitolo 10   | 24 ore              | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato   | 30 euro |
| Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile di cui al capitolo 10   | 24 ore              | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato | 30 euro |
| Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura di cui al capitolo 10                      | 48 ore              | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso  | 30 euro |

## 14.2. Standard generali di qualità contrattuale del SII

1. Lo standard generale è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni misurato da un idoneo indicatore di qualità. Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2:

**Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII**

| Indicatore   | Livello generale |
|--|------------------|
| Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta  | 90 %             |
| Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta | 90 %             |
| Percentuale minima di lavori complessi, di cui al capitolo 5, realizzati   | 90 %             |

|   |               |
|---|---------------|
| entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta  |               |
| Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui al capitolo 4 per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore          | 90 %          |
| Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui al capitolo 4, comunicate entro le precedenti 24 ore  | 95 %          |
| Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui ai capitoli 4 e 10, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore  | 90 %          |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui al capitolo 13, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | 95 %          |
| Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui al capitolo 4, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto   | 95 %          |
| Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto   | ≤ 20 minuti   |
| Percentuale minima di unità di tempo, di cui al capitolo 4, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)   | 90 %          |
| Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) | ≤ 240 secondi |
| Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui al capitolo 4, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)   | 80 %          |
| Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui al capitolo 4, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi                            | 90 %          |
| Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui al capitolo 16, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi   | 90 %          |

2. Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui al paragrafo 4 del capitolo 4, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui al paragrafo 8 del capitolo 4, i livelli effettivi LE<sub>ia</sub> riferiti alla singola tipologia di prestazione “i”, garantita in ciascun ATO “a”, sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:  $LE_{ia} = [(PC_{ia}) / (PC_{ia} + PNC_{ia})] \times 100$ , dove:

- il pedice “i” indica la tipologia di prestazione;
- il pedice “a” indica l’ATO;
- PC<sub>ia</sub> è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all’ATO a;
- PNC<sub>ia</sub> è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2 per le cause indicate di cui al successivo paragrafo 4 relative all’ATO a.

3. La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

#### **14.3. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni**

1. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
2. Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni, il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

### **15. INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ART. 156 DEL D.LGS. 152/06**

#### **15.1. Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06.**

1. Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto con le modalità di cui al punto 7 e nei tempi di cui al paragrafo 2 del capitolo 16:
  - a) inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al gestore del servizio;
  - b) inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.
2. Il gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti dai paragrafi 2 e 3 del capitolo 16 è tenuto ad erogare all'utente finale l'indennizzo automatico di cui al paragrafo 3 del capitolo 3.
3. Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nel presente documento per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico di cui al paragrafo 3 del capitolo 3 al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile. I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del servizio di acquedotto di cui al paragrafo 2 del capitolo 16 all'invio al gestore del servizio di acquedotto della risposta relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente.
4. Il gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti nel presente documento, invia all'utente finale una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.
5. Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità di cui al punto 7 e nei tempi di cui al paragrafo 4 del capitolo 16.

6. I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel TITOLO XI dello Schema allegato alla delibera ARERA n. 655/2015.

#### **15.2. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.**

1. Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

#### **15.3. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.**

1. Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto.

#### **15.4. Tempo per comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.**

1. Il tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

### **16. APPENDICI**

#### **16.1. Glossario**

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

**accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;

**acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;

**agglomerato** è l'area in cui la popolazione, ovvero le attività produttive, sono concentrate in misura tale da rendere ammissibile la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane verso un sistema di trattamento o verso un punto di recapito finale, ai sensi dell'art. 74 del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;

**albero fonico o IVR (Interactive voice responder)** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;

**allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed

elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto; **allacciamento fognario** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

**appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;

**atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;

**attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);

**autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

**Autorità** è l'Autorità di regolazione per Energia, Reti e l'Ambiente (ARERA), istituita ai sensi della L.481/95, alla quale il Governo ha trasferito "le funzioni di Regolazione e Controllo dei Servizi Idrici.

**bonus sociale idrico** è il bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/IDR;

**call center** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

**campione di qualità dell'acqua depurata** è la porzione di acqua reflua raccolta sugli scarichi degli impianti di depurazione, secondo metodiche di campionamento standardizzate, in conformità alle metodologie e procedure indicate all'Allegato 5 parte III d.lgs. 152/2006 e s.m.i., sottoposta ad analisi di laboratorio convalidate al fine di valutarne la conformità allo scarico ai sensi del d.lgs. 152/2006 e s.m.i.;

**Carta dei servizi** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII;

**Cassa** è la Cassa per i Servizi Energetici Ambientali;

**classe di appartenenza** individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;

**cessazione** è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente con sigillatura o rimozione del contatore;

**codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

**contatore accessibile** è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;

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

**contatore parzialmente accessibile** è il contatore al quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della lettura in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il contatore è installato;  
**contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente e il Gestore del servizio;

**controlli interni** sono i controlli che il gestore dell'acquedotto è tenuto ad effettuare per la verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano, ai sensi dell'articolo 7 del d.lgs. 1/2001 e s.m.i.;

**data di invio è:**

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del
- rilascio di una ricevuta;

**data di ricevimento è:**

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione
- a fronte del rilascio di una ricevuta;

**dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

**depurazione** è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

**disattivazione della fornitura** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente;

**Ente di Governo dell'Ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D.Lgs. 152/06 e s.m.i.;

**fattura di chiusura** è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura in essere tra il gestore e l'utente finale, contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal medesimo utente;

**fattura di periodo** è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra gestore e utente finale;

fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

**gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù

di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

**gestore obbligato** è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell’Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;

**giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

**giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**indennizzo automatico** è l’importo riconosciuto all’utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

**interruzioni non programmate** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l’ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo. Tali interventi saranno effettuati nel minor tempo possibile nel rispetto di priorità connesse alla continuità del servizio;

**interruzioni programmate** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente paragrafo;

**lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l’esecuzione a regola d’arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l’ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

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

**limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;

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

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

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

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

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

**misuratore** è il dispositivo posto al punto di consegna dell’utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;

**morosità** situazione in cui, trascorsa la data di scadenza, l’Utente che non ha effettuato il pagamento della bolletta è considerato inadempiente. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore;

**operatore** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;

**ordinanza di non potabilità** è il provvedimento cautelativo adottato dal sindaco, a tutela della salute pubblica, a seguito di superamento accertato dei valori di parametro fissati dall'Allegato I del d.lgs. 31/2001 e s.m.i;

**parametri da controlli interni** sono i contaminanti di natura fisica, chimica, chimico-fisica e microbiologica fissati dal d.lgs. 31/2001 e s.m.i. nell'Allegato I, Parte A, B e C;

**parametri di qualità dell'acqua depurata** sono i contaminanti di natura chimica e chimico-fisica (eventualmente anche fisica e microbiologica) fissati dal d.lgs. 152/2006 e s.m.i. nell'Allegato 5, Parte III, Tabelle 1 e 2, 3 o 4;

**perdita occulta** è una perdita che si genera a valle del punto di consegna, non individuabile dall'utente, secondo il principio della normale diligenza. Essa si verifica in conseguenza di una rottura avvenuta in tratti di tubazione incassate o interrato o a causa di guasti ad impianti, inaccessibili o non ispezionabili, escludendo ad esempio malfunzionamenti a galleggianti, valvole, rubinetti e ad altri apparati visibili direttamente o comunque ispezionabili;

**portata** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;

**prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;

**punto di consegna dell'acquedotto** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

**punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;

**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 finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;

**riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;

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

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

**RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;

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

**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 servizi di captazione e adduzione ausiliari multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'*unbundling* contabile del SII;

**servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

**sopralluogo** è l'accertamento delle condizioni tecniche di erogazione del servizio o di sua attivazione o lo stato dei luoghi;

**sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

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

- in relazione alla tipologia d'uso domestico:
  - ✓ uso domestico residente;
  - ✓ uso condominiale;
  - ✓ uso domestico non residente;
- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
  - ✓ uso industriale;
  - ✓ uso artigianale e commerciale;
  - ✓ uso agricolo e zootecnico;
  - ✓ uso pubblico non disalimentabile;
  - ✓ uso pubblico disalimentabile;
  - ✓ altri usi;

**sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

**stadio di valutazione** è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità tecnica, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in tre livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, avanzato, di eccellenza);

**subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

**tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

**TIBSI** è l'Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR c.s.m.i.;

**TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR;

**TIMSII** è l'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 218/2016/R/IDR recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";

utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

**utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;

**utente finale disalimentabile** è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;

**utente finale non disalimentabile** è l'utente finale di cui al successivo Articolo 2, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura.

**utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;

**voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo;

**volumi di processo** sono i volumi misurati o stimati nell'ambito della misura di processo, come definita dal TIMSII;

**volumi di utenza** sono i volumi misurati o stimati nell'ambito della misura di utenza, come definita dal TIMSII;

**Water Safety Plan (WSP)** è il modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità con le Linee Guida del 2004, basato sulla valutazione e gestione del rischio associato a ciascuna fase che compone la filiera idrica, dalla captazione fino all'utente per garantire la protezione delle risorse idriche e l'assenza di potenziali pericoli per la salute umana nell'acqua destinata al consumo umano.

## 16.2. Indirizzi Utili

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Ruzzo Reti SpA</b>         |  |
| <b>Indirizzo</b>              | Sede legale:<br>Via Nicola Dati nr. 18<br>64100 TERAMO   |
| <b>Sito web</b>               | <a href="http://www.ruzzo.it">www.ruzzo.it</a>   |
| <b>Call center</b>            | Risponde per informazioni e per l'attivazione di tutte le richieste tecnico/commerciali, nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 18.00, al seguente numero gratuito da telefono fisso e cellulare: <b>800.064.644</b> |
| <b>Autolettura On line</b>    | <a href="http://www.ruzzo.it">www.ruzzo.it</a> – Servizio attivo 24h su 24h 7 giorni su 7  |
| <b>Autolettura Telefonica</b> | Servizio gratuito da cellulare e da telefono fisso. Servizio attivo 24h su 24h 7 giorni su sette, nr verde: <b>800.111.060</b>   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Pronto intervento</b>                     | Gratuito e attivo 24h su 24h 7 giorni su 7 nr. Verde <b>800.064.644</b>      |
| <b>Indirizzo pratiche per corrispondenza</b> | Ufficio Protocollo<br>Via N. Dati, 18<br>64100 TERAMO                        |
| <b>Posta elettronica ordinaria</b>           | <a href="mailto:ufficio.protocollo@ruzzo.it">ufficio.protocollo@ruzzo.it</a> |
| <b>Posta elettronica certificata</b>         | <a href="mailto:protocollo@ruzzocert.it">protocollo@ruzzocert.it</a>         |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>ERSI - Ambito Teramano</b> |  |
| Indirizzo                     | Via Roma, 49<br>64100 TERAMO   |
| Sito web                      | <a href="https://www.ersi-abruzzo.it/">https://www.ersi-abruzzo.it/</a>            |
| Posta elettronica ordinaria   | <a href="mailto:protocollo@ersi-abruzzo.it">protocollo@ersi-abruzzo.it</a>         |
| Posta elettronica certificata | <a href="mailto:protocollo@pec.ersi-abruzzo.it">protocollo@pec.ersi-abruzzo.it</a> |

### 16.3. Indirizzi dei Soggetti per la Tutela degli utenti finali

L'Utente può segnalare al Gestore qualsiasi violazione ai principi e agli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta presso gli sportelli utenti o telefonando al numero verde 800.064.644.

Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, può presentare al Gestore un reclamo scritto.

Il reclamo può essere inoltrato tramite:

- e-mail: [ufficio.protocollo@ruzzo.it](mailto:ufficio.protocollo@ruzzo.it)
- PEC: [protocollo@ruzzo.it](mailto:protocollo@ruzzo.it)
- raccomandata A/R da inviare a Ruzzo Reti Spa, Via Nicola Dati n. 18 64100 Teramo
- a mano direttamente presso gli sportelli al pubblico

L'Utente, qualora ritenga insoddisfacente la risposta al reclamo ricevuta dal Gestore o siano decorsi 30 giorni dall'invio, può presentare il reclamo allo Sportello per il Consumatore istituito dall'Autorità di Regolazione nazionale (ARERA) accessibile direttamente all'indirizzo [www.portalesportello.it](http://www.portalesportello.it).

L'Utente, inoltre, qualora ritenga insoddisfacente la risposta al reclamo ricevuta dal Gestore o siano decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo, ha la possibilità di presentare domanda di conciliazione mediante il Servizio Conciliazione dell'ARERA all'indirizzo [www.conciliazione.arera.it](http://www.conciliazione.arera.it).

### 16.4. Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato

Carta aggiornata sulla base delle disposizioni dell'Autorità di regolazione per energia, reti ed ambiente (ARERA):

- D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 "norme in materia ambientale" e successive modifiche
- Deliberazione 655/2015/R/IDR del 23/12/2015 (testo integrato) – Qualità contrattuale (RQSII)
- Deliberazione 218/2016/R/IDR del 05/05/2016 – Regolazione servizio di misura (TIMSII)
- Deliberazione 917/2017/R/IDR del 27/12/2017– Qualità tecnica (RQTI)
- Deliberazione 665/2017/R/IDR del 28/09/2017 – Criteri di articolazione tariffaria (TICSI)
- Deliberazione 897/2017/R/IDR del 21/12/2017 (testo integrato) – Bonus sociale idrico (TIBSI)
- Deliberazione 311/2019/R/IDR del 16/07/2019 (testo integrato) – Regolazione della morosità (REMSI)
- Deliberazione 209/2016/R/COM del 05/05/2016 (testo integrato) – Conciliazione (TICO)
- Deliberazione 547/2019/R/ IDR del 17/12/2019 – Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il

rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni

- Deliberazione 186/2020/R/ IDR del 26/05/2020 - Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni
- Deliberazione 609/2021/R/ IDR del 21/12/2021 - Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)

### 16.5 Modulistica

La modulistica da utilizzare per le diverse richieste di prestazione è reperibile sul sito web aziendale [www.ruzzo.it](http://www.ruzzo.it), nell'apposita sezione, suddivisa per tipologia d'uso:

- NUOVO CONTRATTO ACQUA
- ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA
- VARIARE IL CONTRATTO (VARIAZIONE DATI ANAGRAFICI - VOLTURA
- CHIUSURA CONTRATTO
- TARIFFE SERVIZIO IDRICO (ELENCO TARIFFE - BONUS SOCIALE – DICHIARAZIONE NUCLEO COMPONENTI FAMILIARI)
- PERDITA OCCULTA
- BOLLETTE E PAGAMENTI (BOLLETTA ONLINE – RETTIFICA FATTURAZIONE – PRESCRIZIONE BIENNALE)
- IL CONTATORE (VERIFICA – SOSTITUZIONE - SPOSTAMENTO)
- RECLAMI E SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Tutta la modulistica è inoltre reperibile presso gli sportelli del Gestore indicati al par.4.2 della presente Carta.

### 16.6 Modalità di Auto-lettura del Contatore

L'autolettura è la procedura attraverso cui i clienti possono rilevare in modo autonomo i consumi dell'acqua registrati dal contatore e va effettuata entro il periodo riportato in bolletta. Il Gestore mette a disposizione **tre modi** per comunicare la lettura del contatore:

- Autolettura online – previa registrazione allo Sportello online del Gestore
- Autolettura telefonica - attraverso il numero verde 800.111.060
- Autolettura cartolina - mediante invio o consegna presso gli sportelli a disposizione degli utenti

COME LEGGERE IL CONTATORE: Se si dispone di un contatore a lettura diretta, il valore di consumo da riferire è quello riportato nelle caselle numeriche:



mentre, con un contatore a orologio, è necessario leggere soltanto le lancette di colore nero, da sinistra procedendo in senso orario:



## 16.7 Indicazioni per il corretto uso della Risorsa Idrica

### 1. Risparmio idrico - Come evitare gli sprechi:

- Verificare che le tubature siano integre (queste potrebbero avere dei fori che favoriscono la fuoriuscita di acqua);
- Controllare che i rubinetti non abbiano perdite, se si lasciano gocciolare si sprecano circa 5 litri di acqua al giorno;
- Usare il frangigetto, un miscelatore di acqua che permette di risparmiare diverse migliaia di litri d'acqua ogni anno (con un frangigetto i consumi sono ridotti del 10%);
- Utilizzare la lavastoviglie e la lavatrice a carico completo (o selezionare le opzioni di risparmio acqua in caso di ½ carico);

- Usare lavastoviglie e lavatrice a temperature basse riducendo anche il consumo energetico;
- Evitare di far scorrere l'acqua al fine di farla raffreddare o riscaldare per velocizzare procedure di cottura (nel primo caso si consiglia di tenere una bottiglia in frigo, nel secondo è meglio che si scaldi direttamente sul fornello);
- Chiudere il rubinetto mentre ci si lavano i denti e usare l'acqua solo per risciacquare;
- Tenere l'acqua chiusa mentre ci si insapona sotto la doccia o nella vasca da bagno;
- Utilizzare l'acqua piovana o acqua già usata (ad esempio quella di cottura o quella usata per lavare frutta e verdura) per le pratiche di giardinaggio;
- Chiudere il rubinetto centrale dell'acqua quando si va in ferie o ci si assenta da casa per lunghi periodi (è una buona norma per evitare sorprese sgradevoli dovute a rotture o avarie improvvise dell'impianto);
- Acquistare elettrodomestici in classe A+ per ridurre i consumi di energia e di acqua (apprezzabili nel lungo termine);
- Innaffiare le piante di sera per evitare che l'acqua evapori con il calore che si diffonde di giorno;
- Lavare i pavimenti e l'auto utilizzando un secchio d'acqua e una spugna per evitare gli sprechi che si avrebbero usando il getto diretto del tubo;
- Scegliere per il bagno uno sciacquone differenziato e con doppio pulsante per diversificare il getto d'acqua a seconda della necessità;
- Chiudere l'acqua delle fontanelle pubbliche e, se si notano rotture o guasti alle manopole di apertura/chiusura, segnalare la problematica al Comune di riferimento. Nel caso di fontanelle di acqua non potabile, utilizzate a fini estetici, verificare che l'acqua che fuoriesce sia acqua di ricircolo;
- Utilizzare l'acqua del deumidificatore e/o del condizionatore per il ferro da stiro così da avere un risparmio sulla bolletta ma anche una stiratura con un'acqua priva di calcare;
- Scongelare gli alimenti all'aria o in una bacinella (lasciarli sotto il getto dell'acqua corrente equivale ad uno spreco di sei litri al minuto).

## **2. Come proteggere il contatore**

Nella stagione invernale si rendono necessari alcuni accorgimenti per garantire il corretto funzionamento del contatore dell'acqua ed impedire spiacevoli rotture a causa del gelo, con la conseguente interruzione dell'erogazione.

- **PROTEGGERE IL PROPRIO CONTATORE CONTRO LE BASSE TEMPERATURE:** se il contatore risulta scoperto o ubicato in luoghi troppo esposti alle variazioni climatiche è necessario provvedere alla coibentazione con materiali isolanti (polistirolo, poliuretano ecc.). Se si è impossibilitati a farlo, proteggere il contatore con stracci e/o panni di lana (anche se si tratta di un sistema meno efficace). Per i contatori installati presso immobili utilizzati come Seconda Casa o presso immobili disabitati, si consiglia di chiudere il rubinetto generale e provvedere allo svuotamento delle tubature.
- **NON UTILIZZARE FIAMME O FONTI DI CALORE SU CONTATORE GHIACCIATO:** in caso congelamento del contatore, non tentare di sbloccarlo con l'utilizzo di fiamme o fonti intense di calore che potrebbero danneggiarlo irrimediabilmente ma utilizzare acqua tiepida sui raccordi

metallici e, successivamente, limitarsi a coprirlo assieme ai tubi scoperti con un panno di lana assieme a più strati di materiale isolante in attesa che le valvole si sbloccino.

### **3. Inquinare meno**

**I rifiuti solidi** vanno messi nel cassonetto dei rifiuti. Il cotton-fioc, la carta asciugamano, gli assorbenti ecc. sono rifiuti solidi e pertanto non devono essere scaricati con l'acqua del water ma devono essere gettati insieme a tutti i rifiuti solidi della casa. Se vengono scaricati con l'acqua del bagno, si rischia di otturare le tubazioni di scarico e, quando arrivano all'impianto di depurazione, dovranno poi essere eliminati mediante trattamenti meccanici preliminari (grigliatura, vagliatura, ecc.), con notevole dispendio di energia elettrica e costi di manutenzione.

In particolare non buttare nel lavello o nel bagno i prodotti seguenti:

- i resti di diserbanti o fertilizzanti;
- i medicinali scaduti o intaccati;
- gli oli di motore nuovi o usati;
- gli idrocarburi, essenze da smacchiare o di trementina, ecc.;
- i fondi residui di barattoli di vernice;
- gli insetticidi domestici e i prodotti per proteggere il legno dagli insetti;
- tutti i prodotti contro gli animali nocivi.

#### **Gli scarichi**

Gli oli esausti (provenienti dai motori, ad esempio) o i fondi residui dei serbatoi di gasolio devono essere smaltiti tramite ditte specializzate. Buttarli in fognatura significa infatti rischiare di alterare il processo biochimico dell'impianto, al punto tale da rendere inutilizzabile, per considerevoli periodi di tempo, il "fango attivo" presente nella fase biologica o sino addirittura al fermo temporaneo dell'intero impianto.

#### **Acque reflue di lavorazione**

Le acque di lavorazione o di processo contenenti metalli pesanti, quali ad esempio rame, cadmio, cromo, piombo, oppure composti organici come solventi e/o fenoli, non possono essere scaricate in fognatura tal quali ma secondo le disposizioni ed i valori limite previsti dal D. Lgs. 152/99 e s.m.i.

#### **I costi di fognatura**

"Ricordiamoci che i costi di fognatura e depurazione sono compresi nella bolletta del servizio idrico, salvo i casi in cui l'utenza sia sprovvista del servizio di fognatura e/o depurazione".