

## CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### Premessa

- a. Il Servizio Idrico Integrato è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- b. Il Servizio Idrico Integrato è organizzato sulla base dei seguenti obiettivi:
  - Svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale;
  - Svolgimento del servizio in modo continuo e diffuso;
  - Ricerca costante di efficacia-efficienza del Sistema;
  - Realizzazione/manutenzione impianti e reti;
  - Contenimento dei costi;
  - Miglioramento del servizio reso, in chiave sociale e ambientale;
  - Risparmio idrico;
  - Miglioramento della qualità dell'acqua;
  - Primazia dei consumi umani sugli altri usi;
  - Rispetto dell'ambiente.
- c. I soggetti portatori di interessi all'interno dell'organizzazione del Servizio Idrico integrato sono: l'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) quale Agenzia di regolazione nazionale, l'Ente Regionale per il Servizio Idrico Integrato (ERSI) quale Autorità di Ambito, la Gran Sasso Acqua S.p.A. quale Gestore del Servizio all'Interno dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 1 Aquilano e l'Utente finale quale soggetto beneficiario del servizio.
- d. L'Utente finale usufruisce del Servizio Idrico Integrato attraverso il contratto sottoscritto con il Gestore;
- e. La presente Carta del Servizio Idrico Integrato sostituisce ogni altra precedente informazione attinente agli argomenti in essa trattati;
- f. La presente carta del Servizio Idrico Integrato viene redatta sulla base di quanto previsto dal Dlgs 152/2006 s.m.i., dalle delibere di ARERA e dalla normativa regolante i contratti commerciali tempo per tempo vigente;
- g. Il Gestore del Servizio si impegna al rispetto di tutta la normativa nazionale e locale relativa al Servizio Idrico Integrato nonché alle delibere di ARERA applicando le tariffe stabilite dall'Autorità di Ambito sulla base delle regole stabilite ARERA mentre l'utente si impegna ad un uso responsabile della risorsa idrica secondo gli usi di legge e le consuetudini pagando il corrispettivo del servizio alle scadenze stabilite.
- h. La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un ampliamento e/o una puntualizzazione degli elementi del Contratto di fornitura, e gli eventuali aspetti migliorativi nei confronti dell'utente finale in essa contenuti costituiranno integrazione contrattuale;
- i. L'eventuale mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità previsti nella presente carta del Servizio Idrico Integrato sarà sanzionato sulla base di un sistema di indennizzi compatibile con le disposizioni di legge e con le delibere di ARERA tempo per tempo vigenti;
- j. Il Gestore garantisce l'istituzione di un sistema informativo in grado di fornire all'utente finale tutti i dati utili attinenti al Servizio Idrico Integrato.
- k. L'Utente finale oltre che dalle leggi di settore, dall'Autorità di Regolazione Nazionale e da quella di Ambito, è garantito e tutelato dalle associazioni dei consumatori nonché dalle associazioni degli utenti costituite nelle forme di legge.

### Ambito di applicazione e validità temporale

- a. La presente carta dei servizi si applica alla gestione del Servizio Idrico Integrato per le seguenti tipologie di utenza:
  - **Usi domestici** classificati per categorie (destinati alle unità immobiliari adibite ad abitazioni civili di residenti, di non residenti, e altre tipologie affini. Qualsiasi utilizzazione effettuata in locali adibiti ad abitazione a carattere familiare o collettivo - con esclusione di alberghi, ospedali, case di cura, scuole, casa circondariale e simili - ovvero disposto in abitazione da privato consumatore finale non svolgente in tali locali alcuna attività di carattere imprenditoriale rientrando nel campo applicativo I.V.A., si qualifica come uso domestico);
  - **Usi diversi** classificati per categorie (destinati ad essere utilizzati da attività manifatturiere industriali, commerciali al dettaglio e all'ingrosso, artigianali, zootecniche, agricole, stagionali, uffici e studi privati, attività alberghiera, turistica, sportiva ricreativa, scolastica, sanitaria, prestazioni di servizi, e altre attività che diano origine a scarichi terminali assimilabili a quelli provenienti da insediamenti abitativi- urbani, enti pubblici, strutture o uffici pubblici di stato - regione - provincia - comune);
  - **Usi non potabili** classificati per categorie (nei nuovi insediamenti abitativi, commerciali e produttivi di rilevanti dimensioni che hanno l'installazione di reti acquedottistiche utilizzando acque di qualità inferiore per lavaggio di wc, innaffiamento giardini, rurali, ovvero di tipo non potabile);
- b. Non rientrano nel Servizio Idrico Integrato le utenze per innaffiamento.
- c. La validità massima della presente carta del Servizio Idrico Integrato è stabilita in cinque anni.
- d. La presente Carta del Servizio Idrico integrato sarà modificata a richiesta dell'Autorità di Ambito: ERSI;
- e. L'Utente finale sarà avvertito delle variazioni apportate alla carta dei servizi attraverso apposita nota inviata per mezzo del servizio postale nonché attraverso apposito avviso all'interno del sito internet istituzionale [www.gransassoacqua.it](http://www.gransassoacqua.it)

## 1 GESTORE DEL SERVIZIO

- Gestore del Servizio è la Gran Sasso Acqua S.p.A. società a totale capitale pubblico con sede a L'Aquila in Via Ettore Moschino 23b partecipata dai seguenti soci titolari delle seguenti partecipazioni azionarie:

Nome socio	Numero azioni possedute	Valore singola azione	Quota di capitale posseduta	%
COMUNE ACCIANO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE BARISCIANO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE CAGNANO AMITERNO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE CAPORCIANO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE CARAPELLE CALVISIO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE CASTEL DEL MONTE	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE CASTEL DI IERI	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE CASTELVECCHIO CALVISIO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE CASTELVECCHIO SUBEQUO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE COLLEPIETRO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE FAGNANO ALTO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE FONTECCHIO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE FOSSA	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE GAGLIANO ATERNO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE GORIANO SICOLI	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE L'AQUILA	619.130	€ 15,00	€ 9.286.950,00	46,15%
COMUNE LUCOLI	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE MOLINA ATERNO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE MONTEREALE	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE NAVELLI	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE OCRE	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE OFENA	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE POGGIO PICENZE	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE PRATA D'ANSIDONIA	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE ROCCA DI CAMBIO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE ROCCA DI MEZZO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE SAN BENEDETTO IN PERILLIS	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE SAN DEMETRIO NE' VESTINI	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE SAN PIO DELLE CAMERE	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE SANT'EUSANIO FORCONESE	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE SANTO STEFANO DI SESSANIO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE SCOPPITO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE SECINARO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE TIONE DEGLI ABRUZZI	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE TORNIMPARTE	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
COMUNE VILLA SANT'ANGELO	20.639	€ 15,00	€ 309.585,00	1,54%
<b>TOTALI</b>	<b>1.341.495,00</b>		<b>€ 20.122.425,00</b>	<b>100,00%</b>

- La Gran Sasso Acqua S.p.A. è una società Monutility e gestisce unicamente il Servizio Idrico integrato
- La Gran Sasso Acqua S.p.A. gestisce il Servizio Idrico Integrato all'interno del territorio dei seguenti comuni con l'eccezione del comune di Tornimparte nel quale è gestito il servizio idrico e quello fognario ma non quello depurativo:

N.	Denominazione	Popolazione residente	Popolazione Fluttuante	Kmq	Inizio gestione
1	Acciano	263	804	32,22	01/01/1965
2	Barisciano	1.659	2.958	78,49	01/01/2013
3	Cagnano Amiterno	1.125	2.493	61,32	01/01/2013
4	Capestrano	840	2.144	43,66	01/04/2023
5	Caporciano	202	484	18,62	01/01/1965
6	Carapelle Calvisio	78	185	14,79	01/01/1967
7	Castelvecchio Calvisio	118	363	15,32	01/01/1967
8	Collepetro	200	541	15,21	01/01/1967
9	Fagnano Alto	363	740	24,64	01/01/1965
10	Fontecchio	291	699	16,86	01/01/1965
11	Fossa	672	952	8,71	01/03/2001
12	L'Aquila	69.558	12.000	473,91	01/01/1983
13	Lucoli	839,00	9.879	103,44	01/01/2006
14	Monte reale	2.197,00	4.642	104,42	01/10/2012
15	Navelli	537,00	1.186	42,00	01/01/1967
16	Ocre	1.114,00	72	23,60	01/01/1967
17	Ofena	420,00	1.130	36,90	01/01/1967
18	Pizzoli	4.270,00	4	56,44	01/06/2012
19	Poggio Picenze	1.003,00	875	11,46	01/01/1967
20	Prata D'Ansidonia	436,00	945	19,65	01/01/1965
21	Rocca di Mezzo	1.355,00	14.122	90,55	01/01/2006
22	Rocca di Cambio	496	4.958	27,62	01/01/2018
23	San Benedetto in Perillis	95,00	262	19,10	01/01/1967
24	San Demetrio ne' Vestini	1.900,00	112	16,49	01/12/1999
25	San Pio delle Camere	656,00	826	17,21	01/01/1965
26	Sant'Eusanio Forconese	365,00	690	7,94	01/01/1998
27	Santo Stefano di Sessanio	114,00	211	33,70	01/01/1967
28	Scoppito	3.740,00	1.986	53,00	01/01/2013
29	Tione degli Abruzzi	262,00	727	39,66	01/01/1965
30	Tornimparte	2.789,00	151	65,96	01/07/2000
31	Villa Sant'Angelo	487,00	715	5,22	01/01/1998
32	Villa Santa Lucia degli Abruzzi	89	458	26,99	01/01/2014
	<b>TOTALE</b>	<b>98.533,00</b>	<b>68.314,00</b>	<b>1.605,10</b>	

- La Gran Sasso Acqua S.p.A. opera all'interno del territorio così come sopra delimitato attraverso una sede principale sita a L'Aquila in Via Ettore Moschino 23b all'interno della quale sono collocati gli uffici commerciali presso i quali gli utenti si possono recare per le attività di sportello e tre sedi operative distaccate senza sportelli commerciali presso il comune di San Pio delle Camere a beneficio della Piana di Navelli, presso il comune di Acciano per la Valle Subequana e presso il comune di Rocca di Mezzo per l'Altopiano delle Rocche.
- Tutte le informazioni sull'organizzazione ed i bilanci della Gran Sasso Acqua S.p.A. sono reperibili presso il sito internet istituzionale [www.gransassoacqua.it](http://www.gransassoacqua.it) ed in particolare nella sezione "Società trasparente";
- Per ulteriori informazioni è possibile consultare il più volte citato sito internet istituzionale [www.gransassoacqua.it](http://www.gransassoacqua.it)

## 1.2 Riconoscibilità del gestore

- Il personale di Sportello a servizio dell'utenza è riconoscibile attraverso apposita targa;
- Per il contatto telefonico il Gestore si serve di una società di Call Center in regola con le normative sulla rintracciabilità;
- Il Personale Tecnico incaricato e gli automezzi di servizio sono resi riconoscibili attraverso esposizione del logo aziendale.

## 1.3 Tipo di affidamento

1. La Gran Sasso Acqua S.p.A. gestisce il Servizio Idrico Integrato all'interno Dell'Ambito Territoriale n. 1 Aquilano con affidamento *diretto "in house providing"* fino al 31.12.2031 giusta delibera dell'Ente D'Ambito Aquilano (ora ERSI) n. 12 del 23 dicembre 2013.

## 2. PRINCIPI GENERALI

### 2.1 Eguaglianza

- a. Nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato non è ammessa distinzione tra Clienti in relazione a sesso, razza, lingua, religione, opinione politica;
- b. Viene assicurato lo stesso trattamento per Clienti serviti in parti diverse del territorio e/o appartenenti a diverse categorie di utenza, a parità di condizioni impiantistiche e destinazione d'uso della fornitura.
- c. È assicurata l'accessibilità ai servizi anche per disabili, anziani, fasce sociali deboli attraverso corsie privilegiate presso gli sportelli a servizio dell'Utenza.

### 2.2 Imparzialità

L'interpretazione e l'applicazione delle norme della Carta del Servizio Idrico Integrato è unica ed uniforme nei confronti di tutti gli utenti finali senza distinzione e/o differenza alcuna

### 2.3 Partecipazione

1. All'utente finale è garantito l'accesso alle informazioni personali (fatture, letture, contratto, ecc.) e di carattere generale inerenti il Servizio Idrico Integrato (qualità acqua erogata, cc.) secondo la normativa tempo per tempo vigente;
2. È garantito l'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. L'identificazione del personale e dei responsabili delle strutture è garantito attraverso l'affissione di una targa all'entrata di ogni ufficio che riporta l'anagrafica e la funzione del lavoratore.

### 2.4 Efficacia ed efficienza

- a. Il servizio è svolto nell'ottica del miglioramento continuo in ogni suo aspetto (amministrativo, tecnico, ambientale, ecc);
- b. L'azienda applica le migliori soluzioni tecnologiche per organizzative e procedurali al fine di migliorare con costanza il servizio quali la messa a disposizione di uno sportello web attraverso il quale l'utente ha la possibilità di effettuare da remoto le attività e le comunicazioni principali. Di prossima implementazione un sistema di prenotazione online per le attività di sportello.
- c. Il Gestore opera nell'ottica dell'economicità al fine di rendere un servizio efficace al minor prezzo possibile applicando i migliori criteri di efficienza.

### 2.5 Cortesia

Il personale è tenuto a comportarsi con cortesia nei confronti dell'utente finale, agevolandolo nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi contrattuali.

### 2.6. Chiarezza, comprensibilità e semplificazione delle procedure

- a. La modulistica e gli atti contrattuali sono redatti nella forma più semplice possibile tenuto conto delle numerose normative relative al Servizio idrico Integrato.
- b. L'Utente finale ha a disposizione uno sportello online ed un servizio telefonico che al fine di agevolarlo nella predisposizione della documentazione e delle comunicazioni necessarie per l'attivazione del servizio e per il suo utilizzo

### 2.7. Continuità del servizio idrico integrato

1. Il servizio Idrico Integrato è di norma garantito per 24 ore al giorno;
2. le interruzioni potranno avvenire solo per cause di forza maggiore, per interventi programmati o non programmati secondo le modalità riportate nei punti specifici della Carta del Servizio idrico Integrato.
3. In caso di interruzione del servizio per durate specifiche sarà garantita l'erogazione di servizi alternativi di emergenza (es. Autobotte) secondo le modalità riportate nei punti specifici della Carta del Servizio Idrico Integrato.

### 2.8. Condizioni principali di fornitura del servizio idrico integrato

1. Le principali condizioni di fornitura sono le seguenti: Portata da 0,2 a 0,4 litri al secondo pressione da un minimo di 1 bar ad un massimo di 5 bar.
2. Le condizioni di fornitura sono riportate nel contratto di servizio Gestore/utente;
3. All'atto della sottoscrizione del contratto all'utente finale verranno consegnate le norme contrattuali e la carta del Servizio Idrico integrato;

## 2.9. Qualità e tutela dell'ambiente

1. La Gran Sasso Acqua S.p.A. svolge la propria attività nell'ottica del miglioramento continuo e dell'attenzione all'impatto ambientale della sua attività.
2. La Gran Sasso Acqua S.p.A. ha ottenuto la certificazione di Qualità ai sensi della norma ISO 9001 ed ambientale ai sensi della norma ISO 14001.

## 2.10. Riservatezza (privacy)

1. L'Acquisizione dei dati inerenti l'utente finale è finalizzata unicamente per finalità necessarie per la gestione del Servizio idrico Integrato.
2. Tutti i dati acquisiti sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (General Data Protection Regulation "GDPR");
3. Il titolare del trattamento dei dati ha nominato un Responsabile nella persona di Raffaele Giannone che agisce nel rispetto della normativa di cui al precedente capoverso. A tutela dell'utente finale è stato nominato un responsabile della protezione dei dati nella persona di Vincenzo Berardi.

## 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:

<b>Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)</b>	<b>Livello specifico</b>
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43	60 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65	5 giorni lavorativi

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:

Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)	Livello Generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, 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 all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33, 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 all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53, 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 all'Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58, 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 all'Articolo 59, 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 all'Articolo 62, 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 all'Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

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

1. Sono di norma garantiti 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, carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m. salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete
2. Sono di norma garantiti i seguenti livelli minimi di servizio per le forniture idriche 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 70m 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 dieci (10) o 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:
  - a. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
  - b. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
  - c. se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base;
2. 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

1. 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

1. La Gran Sasso Acqua S.p.A. non è tenuta a corrispondere l'indennizzo nei seguenti casi:
  - a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
  - b. cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
  - c. 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;
  - d. 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. Gli sportelli fisici sono ubicati presso la sede sociale della Gran Sasso Acqua S.p.A. a L'Aquila in Via Ettore Moschino 23b e sono dotati di sistema informatico eliminacode. L'identificazione del personale è possibile attraverso apposita tabella portanome.
2. È a disposizione dell'utente finale la possibilità di utilizzare uno sportello online accessibile sul sito internet istituzionale al seguente indirizzo <https://gransasso.cloudeng.it/public/>. Per accedere al servizio è necessario registrarsi. La privacy dell'utente finale è garantita da sistemi di credenziali sicure.
3. È presente un sistema di numeri verdi a beneficio dell'utente finale: 800194053 (dalle ore 09:00 alle ore 16:00) per le informazioni commerciali 800383310 h24 per la segnalazione di guasti ed emergenze 800178428 h24 per l'autolettura del contatore.
4. Per la richiesta di informazioni l'utente finale può rivolgersi anche al seguente indirizzo di posta elettronica: [info.commerciali@gransassoacqua.it](mailto:info.commerciali@gransassoacqua.it)
5. La Gran Sasso Acqua S.p.A. pubblica una serie di informazioni e di modulistica a beneficio dell'utente finale presso il proprio sito internet istituzionale [www.gransassoacqua.it](http://www.gransassoacqua.it)
6. Per i contatti via posta è possibile utilizzare il seguente indirizzo: Gran Sasso Acqua S.p.A. Via Ettore Moschino 23B 67100 L'Aquila.
7. L'azienda al momento non è in grado di fornire sistemi strutturati di agevolazione per l'accesso al servizio da parte di cittadini stranieri, in questi casi il personale adotta in ogni caso ogni cautela e maggiore attenzione richiesta dal caso al fine di ovviare alle prevedibili difficoltà dell'utente finale straniero.

Si fornisce qui di seguito tabella sintetica di riepilogo degli accessi e dei servizi forniti:

Descrizione	Orario	Indirizzo/contatto
Sportelli	Lun-ven.08:00 – 14:00	Via Ettore Moschino 23B 67100 L'Aquila
Sportello online	h24	<a href="https://gransasso.cloudeng.it/public/">https://gransasso.cloudeng.it/public/</a>
Numero verde informazioni commerciali	09:00 - 16:00	800194053
Numero verde guasti ed emergenze	h24	800383310
Numero verde autolettura contatore	h24	800178428
Email	h24	<a href="mailto:info.commerciali@gransassoacqua.it">info.commerciali@gransassoacqua.it</a>
Posta	h24	Via Ettore Moschino 23B 67100 L'Aquila
Sito internet istituzionale	h24	<a href="http://www.gransassoacqua.it">www.gransassoacqua.it</a>

### 4.2 Diffusione e orario degli sportelli

1. Presso gli sportelli commerciali, a disposizione degli utenti in Via Ettore Moschino 23b – L'Aquila dalle ore 08:00 alle ore 14:00 dal lunedì al venerdì, 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 inerenti il Servizio Idrico Integrato, di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, di appuntamenti, di rettifiche del misuratore e del livello di pressione.

**Gran Sasso Acqua S.p.A.**

Via Ettore Moschino, 23/B - 67100 L'AQUILA - tel. 0862 4021  
P. IVA 00083520668 - reg. Imprese 4659 - CCAA AQ 83953

#### 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:
  - a. Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53 delibera ARERA n. 655/2015, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto: **minore o uguale a venti minuti**;
  - b. Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto: **95%**

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

1. La Gran Sasso Acqua S.p.A. mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica in modo chiaro e facilmente accessibile le seguenti informazioni:
  - a. la Carta dei servizi;
  - b. delibera ARERA il regolamento del servizio;
  - c. gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
  - d. i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
  - e. 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;
  - f. ogni informazione utile a ottenere il bonus sociale idrico, anche facendo riferimento allo schema di informativa pubblicato sul sito dell'ARERA, e la modulistica per farne richiesta;
  - g. 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.
  - h. Il sito internet consente altresì all'utente, previa registrazione, di gestire autonomamente la propria fornitura e di inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, di informazioni, disattivazione, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

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

1. Il gestore ha l'obbligo di:
  - a. disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
  - b. garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
  - c. pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
  - d. dotarsi di call center (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) e rispettare 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.

#### 4.7 Accessibilità al servizio telefonico

1. L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale. **Il livello minimo previsto per questo indicatore è pari al 90%.**
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 condizione che si verifica attualmente per Gran Sasso Acqua S.p.A.



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

1. Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. **Il livello massimo previsto per questo indicatore è pari a 240 secondi.**
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

1. 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. **Il livello minimo previsto per questo indicatore è pari al 80%.**

#### 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.
2. 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. **Nell'attualità questo comma non si applica alla Gran Sasso Acqua S.p.A. in quanto gerente unicamente il Servizio Idrico Integrato.**
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 deve:
  - a. disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
  - b. pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura *"Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno"* seguita dai recapiti.
2. Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio gas) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento (ad esempio servizi telefonici di cui al presente capitolo 4 o attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È consentito inoltre di introdurre un'opzione di scelta tramite tastiera della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti di potersi esprimere nella propria lingua madre. E tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore. **La Gran Sasso Acqua S.p.A. in quanto gestisce unicamente il Servizio Idrico Integrato.**
3. Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere 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 centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. **La percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi deve essere pari o superiore al 90%.**
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 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.

#### 4.13 Appuntamenti concordati

1. Il Gestore predisponde la modulistica da cui risulti l'avvenuto o il mancato appuntamento concordato.

#### 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. **La percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24 della Delibera ARERA 655/2015, 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 è pari al 90%.**
2. 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 al 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.
3. 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.
2. La percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25 Delibera ARERA 655/2015, comunicate entro le precedenti 24 ore è pari al 95%.

#### 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 del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
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. Le persone con difficoltà di deambulazione per l'ingresso presso gli sportelli fisici hanno a disposizione delle rampe di ingresso e di servizi igienici dedicati.
2. È prevista una coda dedicata per gli utenti appartenenti alle categorie protette così come individuate dalla legge 104/1992.

### 5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

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

1. Il gestore esegue i seguenti lavori necessari all'erogazione del SII all'utente finale mediante il collegamento a 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. Il Gestore esegue i seguenti ulteriori lavori che non derivano da richieste dell'utente ma che sono previsti nella convenzione di affidamento da parte di ERSI:
- a. Manutenzione Ordinaria e Straordinaria delle infrastrutture del Servizio idrico integrato (Reti idriche e fognarie, opere di captazione, impianti di depurazione ecc.);
  - b. Realizzazione delle infrastrutture del servizio Idrico integrato previste nel programma degli interventi;
3. La richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori semplici e complessi può essere presentata dall'utente tramite uno dei seguenti canali: posta ordinaria, posta elettronica, sportello fisico.
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.
7. Il preventivo ha validità pari 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. Le tipologie di prestazione per le quali è possibile standardizzare il preventivo sono le seguenti:
- a. Allaccio di lunghezza inferiore a otto metri;

## 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. La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet. Nel caso di utilizzo della posta o della posta elettronica la domanda può essere presentata anche senza utilizzo di formulari ma deve contenere le informazioni e la documentazione indicate nel sito internet istituzionale [www.gransassoacqua.it](http://www.gransassoacqua.it)
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. Gli standard tecnici sopra descritti non possono essere rispettati in causa di eventi di forza maggiore o nel caso sia necessario estendere e/o potenziare la rete oppure mettere delle attività tecniche di pari rilevanza di quelle descritte. Le tempistiche standard in questo caso decorreranno da giorno successivo a cui l'evento di forza maggiore è cessato o l'estendimento/potenziamento è stato realizzato.

5. Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria (ove è prevista la realizzazione dell'opera da parte del Gestore) deve contenere almeno le seguenti indicazioni:
- il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
  - il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
  - i dati identificativi del richiedente;
  - il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
  - la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
  - la data di invio del preventivo al richiedente;
  - la tipologia e la sotto-tipologia d'uso;
  - 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;
  - l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel regolamento del servizio;
  - l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
  - 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;
  - la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
  - l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
  - la durata di validità del preventivo, che non può mai essere inferiore a tre mesi;
  - 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) fa riferimento a specifico prezzario conservato presso l'Ufficio Tecnico del gestore a cui il cliente potrà rivolgersi per richiedere una copia sia a mano che per posta elettronica. Il prezzario è inoltre pubblicato sul sito web istituzionale del gestore [www.gransassoacqua.it](http://www.gransassoacqua.it) e si allega per comodità in calce alla presente carta dei servizi.

## 6.0 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 in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso:
- Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8 Delibera ARERA 615/2015: **15 giorni lavorativi**;
  - Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8 delibera ARERA 655/2015, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta: **90%**;
2. Gli standard tecnici sopra descritti non possono essere rispettati in causa di eventi di forza maggiore o nel caso sia necessario estendere e/o potenziare la rete oppure mettere delle attività tecniche di pari rilevanza di quelle descritte. Le tempistiche standard in questo caso decorreranno da giorno successivo a cui l'evento di forza maggiore è cessato o l'estendimento/potenziamento è stato realizzato. 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.
- Il tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10 della Delibera ARERA 655/2015 è 5 giorni lavorativi;
  - Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11 della Delibera ARERA 655/2015 è 5 giorni lavorativi;
  - Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11 della Delibera ARERA 655/2015 è 10 giorni lavorativi;
  - Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12 della Delibera ARERA 655/2015 è 2 giorni lavorativi;
2. Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso. La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata via e-mail o 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.

### 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. La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale tramite e-mail o 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.
2. 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.

### 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.
  - a. Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9 Delibera ARERA 655/2015 **20 giorni lavorativi**;
  - b. Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta **90%**.
2. Gli standard tecnici sopra descritti non possono essere rispettati in causa di eventi di forza maggiore o nel caso sia necessario estendere e/o potenziare la rete oppure mettere delle attività tecniche di pari rilevanza di quelle descritte. Le tempistiche standard in questo caso decorreranno da giorno successivo a cui l'evento di forza maggiore è cessato o l'estendimento/potenziamento è stato realizzato. 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.
3. Compete all'utente finale la realizzazione dell'intero tratto di allacciamento alla pubblica fognatura sia per la parte posta su area pubblica che per la parte posta su area privata.

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

1. 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 corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
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 domandata per decesso dell'intestatario del contratto è a titolo gratuito. Colui che richiede la voltura assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto.
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

#### 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.

In 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 1/1/2023 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 sarà soggetto ad indennizzo.

Descrizione	Standard
Numero minimo di tentativi di raccolta	2 per consumi <=3000 mc
	3 per consumi >=3000 mc
Preavviso di lettura	Almeno 48 ore

Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di auto-lettura, tramite il servizio del numero verde dedicato 800-178428, lo Sportello OnLine accessibile dal proprio sito internet 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 [indicare i recapiti]."*; 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. 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° 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 1001 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. 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 e ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.
- 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. presso gli Uffici Postali, bancari e presso le tabaccherie autorizzate tramite l'unito Avviso di pagamento (PagoPA);
  2. con RID da richiedere tramite Sportello OnLine o via mail ad [info.commerciali@gransassoacqua.it](mailto:info.commerciali@gransassoacqua.it);
  3. tramite Carta di Credito nella sezione dedicata dello Sportello OnLine previa registrazione

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. È necessario comunicare agli utenti: a) luoghi/modalità in/con cui è possibile effettuare i pagamenti (sportelli Gestore, banche, uffici postali, via telematica, ecc.); b) i luoghi in cui è possibile effettuare i pagamenti senza oneri aggiuntivi, ove presenti; c) dove reperire l'elenco dei Soggetti convenzionati (es. retro bolletta, sito web del Gestore, ecc.).

## 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.

### 7.1.3 Rettifiche Fatturazione

A titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo si potrà/dovrà procedere a rettifica della fatturazione in caso di errori amministrativi, consumi anomali per perdite occulte, guasto ai misuratori idrici, errori di lettura, applicazione di interessi non dovuti ecc.

1. **Indicazione delle modalità di rettifica:**  
d'ufficio se le cause sono individuate direttamente dal Gestore, oppure su segnalazione dell'utente finale attraverso una comunicazione fatta pervenire al gestore del Servizio Idrico, anche per via telematica, con la quale il cliente finale contesti la correttezza dei corrispettivi fatturati.
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.
3. **Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica:**  
qualora la verifica evidenzii 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. 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. **Deroga**  
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 summenzionate condizioni.
3. Il gestore informerà l'utente finale della rilevazione dei consumi anomali 25 giorni lavorativi dalla data della loro rilevazione effettiva in base alla calendarizzazione prevista (e comunque 5 giorni lavorativi prima della fatturazione) attraverso uno dei seguenti canali: email, sms, posta ordinaria, app.
4. In caso di mancata comunicazione della lettura anomala da parte del gestore, l'utente finale potrà comunicare l'evento occorso attraverso email, posta elettronica certificata, posta ordinaria, raccomandata A.R.
5. **Caso di malfunzionamento del contatore:**
  - a. 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. sarà possibile chiedere la rateizzazione delle somme da pagare con le medesime condizioni previste al punto 7.1.2
6. **Caso di perdita occulta (post-contatore)**  
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:
  - a) 19.2 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.

- b) Il Gestore comunica all'utente finale entro un tempo massimo di 25 giorni lavorativi dalla lettura da cui risulta il consumo anomalo, dell'esito della stessa.
- c) Le comunicazioni di cui al punto precedente vengono effettuate attraverso uno dei seguenti canali: email, sms, posta ordinaria, app.
- d) Per la verifica dell'applicabilità delle agevolazioni in caso di perdita occulta sarà necessaria la fornitura da parte dell'utente finale, entro un tempo massimo di 90 giorni lavorativi dalla riparazione, della documentazione probante il guasto e la sua riparazione. 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. 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.
- e) Il gestore non può costituire in mora l'utente che ha presentato istanza di riconoscimento della perdita e fino a che non si pronuncerà sulla stessa.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Se la dispersione non è defluita in fognatura l'agevolazione a perdita considera l'esclusione dei corrispettivi per fognatura e depurazione.
- i) La riduzione tariffaria può essere concessa soltanto trascorsi almeno tre anni dal precedente accoglimento.

### 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 può chiedere la verifica della funzionalità degli apparecchi; il costo sarà addebitato all'utente finale nel caso in cui dalla verifica del contatore si riscontrerà il regolare funzionamento dello stesso. Qualora i complessi di misura risultino inesatti l'Azienda provvederà a propria cura e spese a sostituirli o ritrarli, procedendo alla ricostruzione dei consumi che saranno valutati mediante equi confronti con quelli verificatisi in analoghi periodi e condizioni, e/o tenendo conto d'ogni altro elemento utile ed idoneo negli ultimi cinque anni. "In base alla direttiva CEE 75/33 recepita con D.P.R. 854/82 e da ultimo visto l'allegato MI-001 al Dlgs 2 febbraio 2007 n. 22, il funzionamento del contatore è regolare per una misura all'interno dei seguenti limiti di tolleranza:
  - Più o meno del 5% per la portata minima;
  - Più o meno del 2% per la portata di transizione e massima.Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel regolamento del servizio. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.
3. 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.
4. 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.
5. Sostituzione del misuratore: qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente 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.
6. 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.

7. 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.
8. La verifica del misuratore avverrà sul posto di installazione o, ove non sia tecnicamente possibile, presso altro luogo, con precisazione del fatto che la stessa verrà effettuata in un laboratorio certificato, direttamente da parte del Gestore o con utilizzo di ditta esterna, con indicazione di luogo/giorno/ora affinché il Cliente finale possa partecipare alla verifica.
9. L'Utente deve provvedere perché siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti gli apparecchi costituenti l'impianto e la derivazione nel tratto che corre lungo la Sua proprietà. È responsabile dei danni provocati da qualsiasi causa, non di forza maggiore ed è tenuto a rimborsare le spese di riparazione. In particolare deve attuare i provvedimenti idonei ad evitare gli eventuali pericoli del gelo. Sono a Suo carico le spese per il disgelo e le eventuali riparazioni o sostituzioni.

#### 7.4 Verifiche Livello di Pressione

1. L'utente finale potrà richiedere la verifica della pressione di rete mediante richiesta scritta da inviare tramite posta elettronica ordinaria o certificata, posta ordinaria o raccomandata A.R.
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. Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel regolamento del servizio e sul sito internet; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online. In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore. **Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31 della Delibera ARERA 655/2015**
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. **Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32 della Delibera ARERA 655/2015.**
4. La verifica della pressione di rete avverrà a cura del Gestore in loco. Si ha difformità di pressione rispetto ai valori contrattualmente previsti ove la differenza in più o in meno sia pari al 5%
5. Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.
6. Il Gestore, dandone comunicazione agli utenti finali interessati, può variare i valori di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.
7. I costi del servizio di verifica della pressione, ove essa risulti congrua, sono pubblicati sul sito internet aziendale [www.gransassoacqua.it](http://www.gransassoacqua.it)

Indicatore	Tipologia standard	Giorni	Standard	Indennizzo
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 Euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 Euro

#### 7.5 Interessi di Mora

1. 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. È facoltà del Gestore esigere il deposito cauzionale che 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. Ove richiesto dal Gestore il deposito cauzionale è dovuto secondo le modalità stabilite dai successivi commi.
2. I Soggetti tenuti al versamento del deposito all'atto della sottoscrizione del contratto sono i seguenti:
  - a. UtENZE domestiche residenti e non residenti;
  - b. UtENZE domestiche condominiali;
  - c. UtENZE non domestiche.
3. Il deposito cauzionale potrà essere versato tramite bonifico, PagoPA, carta di credito o di debito e non è dovuto ove si attivi domiciliazione bancaria o 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:
    - a. 50% all'atto della sottoscrizione del Contratto di fornitura;
    - b. 50% rateizzato in due bollette a decorrere dalla prima utile successiva alla sottoscrizione del Contratto.
  6. Il deposito eseguito è fruttifero 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 o bonifico in assenza di tale modalità.

**Nell'attualità la Gran Sasso Acqua S.p.A. non richiede il versamento di un deposito cauzionale**

### 7.7 Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico

1. La corresponsione del bonus sociale idrico avviene in regime automatico di riconoscimento ai sensi dell'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

## 8 MOROSITA'

### 8.1 Definizione dello Stato di Morosità

1. Lo stato di morosità dell'utente finale è determinato a seguito del mancato pagamento della fattura entro i termini previsti per gli utenti finali.
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 e l'importo totale da saldare;
  - b. il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, 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:
    - a. 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);
    - b. il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
    - c. il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti 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;
    - d. la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
    - e. la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
    - f. le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
    - g. le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando: i 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);
    - h. il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
    - i. i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
    - j. i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore è:
      - i. 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;
      - ii. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.
  7. Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:
    - a. i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
    - b. gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).
  8. 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/abitante/giorno);
  - c. all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura;
3. Con riferimento agli utenti 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 metà dell'importo complessivo dovuto;
  - b. ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.
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, purché 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 4.
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. Predisposizione e aggiornamento di un registro degli utenti finali non disalimentabili.
4. Il gestore deve inserire, nella Carta dei Servizi, una tabella riassuntiva riportante: i tempi minimi di preavviso, i tempi massimi di pagamento a decorrere dal preavviso, i Soggetti non sottoposti a sospensione/limitazione della fornitura, le condizioni di non applicazione della sospensione/limitazione della fornitura.

### 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. Indicazione delle modalità di comunicazione dell'utente finale al servizio preposto.
2. Indicazione che 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. 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. Al 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. I tempi massimi previsti per tipologia di servizio (acquedotto/fognario - depurativo) e di intervento (ripristino erogazione o avvio lavori, eliminazione guasto) sono i seguenti:
  - 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: 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: 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. Il gestore dovrà contenere nel termine massimo (i tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore):
  - a. di due giorni l'eliminazione del disagio all'utente per guasti al contatore o a parte aerea della rete idrica;
  - b. di cinque giorni per avvio dei lavori per le parti interrante della rete;
  - c. di cinque giorni per la riparazione del guasto ed il ripristino del funzionamento a partire dall'avvio dei lavori. 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 ed informerà che per causa di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per

l'ultimazione dei lavori e in caso di molteplici richieste di intervento che non consentano di rispettare gli standard previsti, il gestore fornirà agli utenti alcune prime indicazioni comportamentali.

### 10.2.2. Servizio di fognatura e depurazione:

1. Si evidenzia in ogni caso che:
  - a. Il tempo massimo per il ripristino provvisorio (anche mediante interventi alternativi) del servizio in caso di impossibilità di scarico in rete fognaria e di riparazione del guasto dall'avvio dei lavori ed il tempo massimo per l'avvio dei lavori su reti fognarie miste per esondazioni e rigurgiti non dovuti a precipitazioni di carattere eccezionale è di cinque giorni;
  - b. se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
  - c. 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.
  - d. Le interruzioni dei servizi sono pubblicate sul sito internet istituzionale [www.gransassoacqua.it](http://www.gransassoacqua.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) Comunicato radio-televisivo su reti locali;
- b) Sito internet, social, mass-media.

##### 2. Per forniture specifiche (ospedali, case cura, case riposo anziani, scuole e similari):

- a) 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.
2. Le segnalazioni per interruzione del servizio dovranno essere indirizzate attraverso il numero verde dedicato ai guasti **800383310**.

#### 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:
  - i. **Qualitativa**: superamento di uno o più parametri di legge previsti per il consumo umano che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità.
  - ii. **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.
3. Le principali azioni previste nel piano di emergenza sono rappresentate da: 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, turnazione delle forniture.
4. Nel caso di *"Preavviso di Sospensione della Fornitura Idrica per Interventi Programmati"* verrà senza indugio inviata una comunicazione via PEC ai sindaci interessati dalla sospensione della fornitura. Gli utenti finali saranno avvisati attraverso pubblicazioni sui social, sul sito internet istituzionale [www.gransassoacqua.it](http://www.gransassoacqua.it) e attraverso comunicati agli organi di stampa locali.

#### 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 656/2015/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.

## 11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE

### 11.1. Accesso agli Atti e alla Documentazione

1. Gli utenti finali del Servizio Idrico Integrato hanno facoltà di richiedere tutti i documenti e le informazioni relative alla pratica di loro competenza ai sensi della normativa sulla privacy, mentre per tutte le altre documentazioni si applica la normativa sulla trasparenza.
2. Per l'accesso alle documentazioni è possibile inviare la richiesta via email all'indirizzo [info.commerciali@gransassoacqua.it](mailto:info.commerciali@gransassoacqua.it) via PEC all'indirizzo [gsacqua@legalmail.it](mailto:gsacqua@legalmail.it), via posta ordinaria oppure presso gli sportelli fisici presso la sede sociale a L'Aquila in Via Ettore Moschino 23B.
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".

## 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, nonché gli elementi minimi di cui al successivo punto 3. 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 di cui alla Tabella 1 al capitolo 14, 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 o di posta elettronica certificata 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 al 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 47 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 (indennizzo automatico 30 Euro)

Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)	Livello specifico	Indennizzo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi	30 Euro

Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)	Livello specifico	Indennizzo
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9	20 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali	30 Euro
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi	30 Euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore	30 Euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29	30 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	10 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36	45 giorni solari	30 Euro
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38	Cfr. comma 38.1	30 Euro
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46	30 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47	30 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43	60 giorni lavorativi	30 Euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64	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 all'Articolo 65	5 giorni lavorativi	30 Euro
Numero minimo di tentativi di raccolta	2 per consumi < 3000 mc 3 per consumi > 3000 mc (dal 01.01.2023)	30 Euro
Preavviso di lettura	Almeno 48 ore dal (01.01.2023)	30 Euro
Sospensione o disattivazione di Utente non disalimentabile		30 Euro
disattivazione di Utente domestico residente		30 Euro
Limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora		30 Euro
Anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora		10 Euro
Erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'Utente ha chiesto rateizzazione		10 Euro
Mancato invio del sollecito bonario		30 Euro
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	30 Euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;	24 ore	30 Euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	30 Euro se preavviso >24 ore e < 48 ore 60 Euro se preavviso > di 16 ore < di 24 ore 90 Euro se preavviso < di 16 ore

#### 14.2. Standard generali di qualità contrattuale del SII

- 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:

Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)	Livello Generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%

Indicatore (i riferimenti agli articoli sono relativi a quanto previsto dalla Delibera 655/2015 dell'Autorità)	Livello Generale
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, 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 all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33, 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 all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53, 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 all'Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58, 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 all'Articolo 59, 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 all'Articolo 62, 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 all'Articolo 66, 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:
  - i. il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
  - ii. il pedice "a" indica l'ATO;
  - iii. PC<sub>ia</sub> è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all'ATO a;
  - iv. 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

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

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

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

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico o IVR** (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle
- risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in
- contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **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;
- **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 Conguaglio per il Settore Elettrico;
- **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 finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **codice di rintracciabilità** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- **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 l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **Ente di governo dell'ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **fognatura** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **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;
- **indicatori semplici di qualità contrattuale** sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui all'Articolo 4 della ROSII (Delibera ARERA 655/2015), ad eccezione dell'indicatore di cui al comma 4.1, lettera x);
- **lavoro semplice** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **lavoro complesso** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **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;



- **obiettivo** di mantenimento o di miglioramento è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca;
- **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;
- **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 di norma il misuratore dei volumi. Il discrimine per la responsabilità tra gestore ed utente non è il misuratore ma il confine della proprietà privata;
- **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;
- **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;
- **reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **REMSI** è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";
- **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **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;
- **ROSII** 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;
- **integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- **servizio telefonico** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **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 o Stadio** è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in 2 livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, 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;
- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
- **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;
- **tipologie d'uso o categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

## 16.2 Indirizzi Utili

- **GRAN SASSO ACQUA S.P.A.** Servizio Guasti – Emergenze – Reperibilità Numero Verde **800383310**; Informazioni commerciali Numero Verde **800194053**; Autolettura del contatore Numero Verde **800178428**; Segreteria ed Amministrazione Tel. **08624021** PEC Uffici Amministrativi [gsacqua@legalmail.it](mailto:gsacqua@legalmail.it) PEC Ufficio Tecnico [direzionetecnica@pec.gransassoacqua.it](mailto:direzionetecnica@pec.gransassoacqua.it) PEC Ufficio Commerciale [direzionecommerciale@pec.gransassoacqua.it](mailto:direzionecommerciale@pec.gransassoacqua.it) Posta Elettronica Ufficio Amministrativo [segreteria.protocollo@gransassoacqua.it](mailto:segreteria.protocollo@gransassoacqua.it) Posta Elettronica Ufficio Tecnico [segreteria.tecnica@gransassoacqua.it](mailto:segreteria.tecnica@gransassoacqua.it) Posta Elettronica Ufficio Commerciale [info.commerciali@gransassoacqua.it](mailto:info.commerciali@gransassoacqua.it)
- **ERSI** (Ente Regionale Servizio Idrico) Telefono **0862203840** PEC [protocollo@pec.ersi-abruzzo.it](mailto:protocollo@pec.ersi-abruzzo.it) Posta Elettronica [protocollo@ersi-abruzzo.it](mailto:protocollo@ersi-abruzzo.it)

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

- ARERA Sportello del consumatore Numero Verde **800166654**;
- Servizio Conciliazione presso Acquirente Unico Spa via Guidubaldo del Monte 45 00197 Roma Telefono 06-80112087 sito internet [www.portalesportello.it](http://www.portalesportello.it)
- Sportello per il consumatore Energia e Ambiente presso Acquirente Unico Spa via Guidubaldo del Monte 45 00197 Roma Sito internet [www.portalesportello.it](http://www.portalesportello.it) Numero Verde 800.185.024 Posta Elettronica [info.sportello@acquirenteunico.it](mailto:info.sportello@acquirenteunico.it)
- Reclami presso Acquirente Unico Spa via Guidubaldo del Monte 45 00197 Roma Sito internet [www.portalesportello.it](http://www.portalesportello.it) Numero Verde 800.185.024 PEC [sportelloconsumatore@pec.acquirenteunico.it](mailto:sportelloconsumatore@pec.acquirenteunico.it) Posta elettronica [controversie.sportello@acquirenteunico.it](mailto:controversie.sportello@acquirenteunico.it)

## 16.4. Documenti di regolazione del Servizio Idrico Integrato

- Piano di Ambito
- Norme Contrattuali;

I documenti di cui sopra sono reperibili presso gli Uffici Amministrativi del Gestore utilizzando i contatti di cui al punto 16.3

## 16.5. Modulistica

- La modulistica è reperibile presso il sito web del gestore [www.gransassoacqua.it](http://www.gransassoacqua.it)

## 16.6. Modalità di Auto-lettura del Contatore

- Numero verde con risponditore automatico **800178428**
- Numero Verde call center **800194053**
- Presso gli sportelli dell'Ufficio Commerciale a L'Aquila in Via Ettore Moschino 23B;

## LETTURA DEL CONTATORE

La Gran Sasso Acqua SpA non distribuisce le cartoline di autolettura. Il cliente nella fattura commerciale (*bolletta*) troverà indicato il periodo in cui potrà comunicare telefonicamente la lettura del contatore tramite numero verde reperibile sul sito [gransassoacqua.it](http://gransassoacqua.it) seguendo le istruzioni che verranno date telefonicamente:

- digitazione sulla tastiera del codice di servizio dell'Utente;
- digitazione dei numeri di lettura del contatore;

- conferma dell'acquisizione dei dati.

Quando non è disponibile la lettura, le fatture sono emesse sulla base dei consumi storici (*media dei consumi abituali*) e/o nell'ambito degli impegni negli usi diversi.

La comunicazione telefonica tramite **GSATEL** (*nel periodo indicato*) permette di rettificare il consumo (*modificatosi per diverse ragioni*), o di comunicare la lettura riferita all'unità immobiliare non stabilmente occupata.

Il controllo e la verifica del contatore, da parte del personale aziendale (*effettuati periodicamente*), deve essere sempre consentito ovvero l'accesso al contatore reso accessibile a semplice richiesta, essendo una condizione essenziale del contratto di fornitura

### COME LEGGERE IL CONTATORE



Il contatore o misuratore è lo strumento con cui si misura la fornitura dell'acqua che l'Utente consuma. L'Azienda fattura le forniture in metricubi: 1 metrocubo (m<sup>3</sup>) equivale a 1.000 litri.

Imparare a leggere correttamente il contatore è sempre utile per controllare i propri consumi. Saper rilevare i consumi effettuati serve anche a comunicare telefonicamente all'Azienda **la lettura**.

Se il contatore è simile a quello disegnato, comunichiamo solo i **numeri neri della finestra evidenziata**. **0 1 7 3 0**

Se sul contatore sono presenti solo degli orologi, controlliamo la posizione delle lancette di **quelli neri** (vedi esempio).



**Attenzione!** Esistono vari modelli di contatore



**Solo in cifre** Se sul contatore compaiono solo cifre, la lettura è semplice. Comunichiamo i numeri neri (*che possono essere composti di 4, 5 o raramente anche di più cifre*) che troviamo prima della virgola.

**Sia in cifre che a lancette** Qualora sul contatore, oltre ai numeri in cifre, compaiono anche gli orologi con lancette, questi ultimi non vanno considerati. Comunichiamo solo i numeri neri.

**Solo a lancette** Nel caso in cui il contatore ha solo orologi a lancette, vanno segnalati solo i numeri indicati dalle lancette nere, mentre quelli delle lancette rosse non vanno presi in considerazione. Gli orologi neri possono essere 3, 4, o 5 (x10000).

#### Come si leggono in cifre i numeri indicati dalle lancette?

Per i numeri indicati dalle lancette, prima di tutto ricordiamoci di cominciare a leggere l'orologio delle migliaia (*se presente sul contatore*) indicato dalla sigla **x1000**  
poi leggiamo le centinaia **x100**  
le decine **x10**  
e le unità **x1**.

Se la lancetta è tra due numeri, il numero da riportare è quello più basso. Nell'esempio la lettura è **6813**.

Se l'orologio che stiamo leggendo ha la lancetta precisamente su un numero (*prendiamo ad esempio quello delle migliaia che è sul 2*), segnaliamo questo numero solo se la lancetta dell'orologio che leggeremo dopo ha superato di poco lo zero, altrimenti è valido quello più basso come si vede nell'esempio per l'orologio delle decine. Nell'esempio la lettura è **2138**.

Carta dei Servizi aggiornata al 10.04.2025

Raffaele Giannone  
Dirigente Amministrativo