ATO
Provincia di Lecco

LARIO RETI HOLDING
la tua acqua, la nostra passione

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvato con Deliberazione nr __ del _____ del Consiglio provinciale di Lecco

Sommario

PREMESSA 4
1 La Carta del Servizio Idrico Integrato 4
1.2 Definizioni 4
1.3 Riferimenti normativi 9
1.4 Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato 10
1.5 Diffusione della Carta del Servizio Idrico Integrato 10
1.6 La Provincia e l'affidamento della Gestione 10
1.7 Presentazione del Gestore 10
2 PRINCIPI FONDAMENTALI 12
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento 12
2.2 Continuità del servizio 12
2.3 Partecipazione, trasparenza e informazione 12
2.4 Cortesia 13
2.5 Efficacia ed efficienza 13
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 13
2.7 Facilitazioni particolari 13
2.8 Rispetto della privacy 13
2.9 Corretto utilizzo della risorsa idrica 13
3 RAPPORTO CON IL CLIENTE 15
3.1. Accessibilità al servizio 15
3.2 Servizi WEB 15
3.3 Richieste informazioni per via telefonica 16
3.4 Sportelli aperti al pubblico 16
3.5 Richieste scritte di informazioni 17
3.6 Preventivi di esecuzione allacci e lavori 17
3.7 Listino prezzi 18
3.8 Rispetto degli appuntamenti concordati 18
3.9 Continuità del servizio 19
3.10 Tempi di preavviso per interventi programmati 19
3.11 Pronto intervento 19
3.12 Crisi idrica 20
3.13 Diritto di accesso agli atti 20
4 21
4.1 Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile 21
4.2 Portata di esercizio 21
4.3 Pressioni minima e massima 21
4.4 Verifica della funzionalità del misuratore 22
4.5 Verifica del livello di pressione 23
4.6 Sostituzione amministrativa del misuratore 23
5 I RECLAMI 25
5.1 Aspetti generali 25
5.2 Reclamo scritto 25
5.3 Tempi di attesa per risposta ai reclami scritti degli Utenti 25
6 TARIFFE, FATTURAZIONI E CONTESTAZIONI SUL PAGAMENTO 27
6.1 Rilevazione dei consumi 27
6.2 Fatturazione 28

6.3 Rettifica della fatturazione 29
6.4 Forme e modalità di pagamento 29
6.5 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti 29
6.6 Pagamento della bolletta e recupero crediti 30
7 INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE – STANDARD SPECIFICI E GENERALI 32
7.1 Standard di qualità 32
7.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari 32
7.3 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e fognario 32
7.4 Tempo di attivazione della fornitura 33
7.5 Tempo di riattivazione e subentro della fornitura 33
7.6 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 33
7.7 Tempo di disattivazione della fornitura 33
7.8 Tempo di esecuzione della voltura 34
7.9 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 34
7.10 Tempo di esecuzione di lavori 34
7.11 Tempo massimo per l'appuntamento concordato 35
7.12 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati 35
7.13 Tempo di intervento per la verifica del misuratore 35
7.14 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore 35
7.15 Tempo di sostituzione del misuratore 35
7.16 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione 35
7.17 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione 36
7.18 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento 36
7.19 Tempo per l'emissione della fattura 36
7.20 Tempo di risposta motivata a reclami scritti 36
7.21 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni 37
7.22 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione 37
7.23 Tempo di rettifica di fatturazione 37
7.24 Tempo di attesa agli sportelli 37
7.25 Accessibilità al servizio telefonico (AS) 37
7.26 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) 37
7.27 Livello del servizio telefonico (LS) 38
7.28 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) 38
7.29 Corretta gestione delle procedure per il contenimento della morosità 38
8 INDICATORI DI QUALITA' TECNICA – STANDARD SPECIFICI 40
8.1 Durata massima della singola sospensione programmata (S1) 40
8.2 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2) 40
8.3 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3) 40
9 RIMBORSI ED INDENNIZZI 41
9.1 Rimborsi ed indennizzi 41
9.2 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico 41
10 REDAZIONE DEL RESOCONTO ANNUALE 43
ALLEGATO 1 45
ALLEGATO 2 46

PREMESSA

1 La Carta del Servizio Idrico Integrato

La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.
In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:
-miglioramento della qualità dei servizi forniti;
-miglioramento del rapporto tra gli Utenti e il Gestore.
Più nello specifico, la Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi per l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, di fognatura e depurazione delle acque reflue e dei relativi standard di qualità che il Gestore s'impegna a rispettare.
La Carta del Servizio Idrico Integrato è stata aggiornata secondo le disposizioni di ARERA e concordata con le Associazioni di Tutela dei Consumatori indicate nell' elenco Allegato 1.
Nei casi di mancato rispetto degli standard, l'Utente ha diritto ad un indennizzo, come riportato nell'articolo 8.1 "Rimborsi ed indennizzi" e riepilogato nell'Allegato 2.

1.2 Definizioni

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo che si concretizza all'atto del pagamento dello stesso;
- **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** (ARERA) è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, 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 per i Servizi Energetici e Ambientali;
- **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;
- **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;
- **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;
- **livello di pressione** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno
- della conduttura 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;
- **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;

- **misuratore** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura;
- **misuratore accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- **misuratore non accessibile** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- **misuratore parzialmente accessibile** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **misure** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura);
- **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 il misuratore dei volumi;
- **punto di scarico della fognatura** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **reclamo scritto sino al 31.12.2026** 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;
- **reclamo scritto dal 01.01.2027** 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, ivi inclusa, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;

- **REMSI**: Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico integrato.
- **riattivazione** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione 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 (dall'1.01.2027 la richiesta scritta di rettifica di fatturazione è qualificata come reclamo);
- **RQSII** è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- **servizio idrico integrato (SII)** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico pro tempore vigente;
- **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;
- **spese di istruttoria** sono i costi sostenuti dal Gestore per la gestione della pratica e l'effettuazione del sopralluogo; l'avvio del procedimento è subordinato al pagamento delle spese di istruttoria da parte del richiedente e sono dovute anche in caso di rinuncia alla richiesta presentata o di mancato accogliento della stessa e non sono oggetto di restituzione;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **sportello on line** è il punto di contatto web, reso disponibile dal Gestore, per richieste digitali di prestazioni o servizi di tempo in tempo implementati;
- **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologia d'uso potabile**, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
  - uso civile domestico;
  - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
  - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
- **Ufficio d'Ambito** è l'Azienda speciale della Provincia che svolge la funzione di Ente di governo dell'ambito;
- **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.

1.3 Riferimenti normativi

1. La Carta del Servizio è stata elaborata nel rispetto delle seguenti normative, per quanto applicabili:
   2. D.P.C.M. 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
   3. D.P.C.M. 4/3/1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche";
   4. D.P.C.M. 29/04/1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
   5. Legge n. 244/2007, articolo 2, comma 461;
   6. Deliberazione di Giunta della Regione Lombardia del 01 ottobre 2008 – n.
   7. 8/8129. "Schema tipo Carta dei servizi del Servizio Idrico Integrato";
   8. Deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" sino al 31.12.2026
   9. Deliberazione ARERA 579/2025/R/IDR del 23.12.2025 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" in vigore dal 01.01.2027;
   10. Deliberazione ARERA 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII a livello nazionale" integrato e modificato dalla deliberazione 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR;
   11. Deliberazione ARERA 581/2025/R/IDR del 23 dicembre 2025/R/IDR "Regolazione della

qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)";
12. Deliberazione ARERA 311/2019/R/idr 16 luglio 2019 "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)".

1.4 Validità della Carta del Servizio Idrico Integrato

1. La presente Carta del S.I.I. è stata adottata dal gestore in data xx.xx.xxxx secondo le modalità stabilite al momento dell'affidamento della gestione del S.I.I. allo stesso da parte dell'Ente di governo dell'ambito.
2. È previsto l'aggiornamento biennale della Carta del S.I.I. con contestuale revisione degli standard di qualità del servizio.
3. Anche in tale occasione saranno consultate le Associazioni di tutela dei consumatori e le altre categorie eventualmente interessate.
4. Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Ente di governo dell'ambito prima di essere applicate e divulgate dal Gestore o effettuate a seguito di un processo di analisi svolto dal Gestore ma promosso dall'Ente di governo dell'ambito medesimo.
5. Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avvisi attraverso i media locali. Ogni aggiornamento verrà pubblicato sul sito www.larioreti.it.
6. La Carta del Servizio idrico integrato costituisce altresì elemento integrativo dei contratti di fornitura e pertanto per tutto quanto non riportato nel presente documento, si rimanda alle specifiche condizioni contrattuali e al Regolamento del Servizio Idrico Integrato, disponibile presso gli sportelli al pubblico, nonché sul sito internet del Gestore www.larioreti.it.

1.5 Diffusione della Carta del Servizio Idrico Integrato

1. La Carta del S.I.I. è scaricabile dal sito internet del Gestore: www.larioreti.it ed è visionabile gratuitamente presso gli sportelli al pubblico.
2. La versione scaricabile dal sito deve intendersi la versione vigente della stessa.

1.6 La Provincia e l'affidamento della Gestione

1. La presente Carta del S.I.I., si applica nel territorio della Provincia di Lecco.

1.7 Presentazione del Gestore

1. Il Gestore opera in base alla Convenzione stipulata in data 04.01.2016.
2. Descrizione dell'azienda:

   Lario Reti Holding S.p.A. – www.larioreti.it , con sede a Lecco in via Fiandra 13 - è il Gestore del Servizio Idrico Integrato nella Provincia di Lecco.
   La società è interamente partecipata da Enti Pubblici.
   L'azienda è organizzata in Divisioni, singolarmente focalizzate su specifiche attività:

- Area Corporate ha raccolto servizi di staff e amministrativi oltre che gestisce i rapporti con l'Utenza;
- Area tecnica esercita attività di manutenzione e conduzione degli impianti e reti del SII; si occupa della progettazione e realizzazione degli investimenti di sviluppo e ammodernamento delle infrastrutture del SII.

Le Divisioni riportano al Direttore Generale al quale è attribuita anche la gestione di alcune funzioni direzionali e di diretto rapporto con la Governance.
La società possiede partecipazioni in azienda che opera nel settore delle multiutilities occupandosi principalmente direttamente e tramite le proprie partecipate della distribuzione di gas naturale, della produzione di energia da fonti rinnovabili e della commercializzazione di gas metano ed energia elettrica, della gestione rifiuti.
Altre informazioni relative alla struttura e ai servizi forniti dal Gestore e ad alcuni dati impiantistici significativi (es. captazioni idropotabili, lunghezza della rete di approvvigionamento idrico, mc di acqua erogata annualmente, impianti di potabilizzazione, informazioni sulla rete fognaria, informazioni sugli impianti di depurazione a servizio dei diversi comuni) sono reperibili sul sito internet del Gestore www.larioreti.it.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

1. Il Gestore garantisce la piena eguaglianza dei diritti degli Utenti. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Le disposizioni che regolano i rapporti tra i clienti, il Gestore e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti.
2. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione, e non quale uniformità delle prestazioni, sia sotto il profilo delle condizioni personali che sociali.
3. I comportamenti del Gestore nei confronti dei Clienti sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Tali criteri guidano l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio.

2.2 Continuità del servizio

1. Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.
2. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore si impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, assicurando le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e la sicurezza del Cliente.
3. Il Gestore si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio.
4. Sono da ritenersi esclusi dagli standard di continuità, qualità, regolarità e tempestività nell'erogazione del servizio, fatti causati da terzi (con esclusione di fornitori e subappaltatori), scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge e atti dell'Autorità Pubblica, indipendenti dalla volontà del Gestore.

2.3 Partecipazione, trasparenza e informazione

1. Il Gestore impronta i rapporti con i propri Utenti a criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà.
2. Il Gestore ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami.
3. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.
4. L'Utente, con le modalità stabilite dalla normativa vigente, ha diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano e che riguardano la sua fornitura.

2.4 Cortesia

1. Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.
2. I dipendenti del Gestore, nonché di eventuali soggetti terzi incaricati, sono tenuti ad avere sempre un rapporto corretto con i Clienti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Sono inoltre tenuti a segnalare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

2.5 Efficacia ed efficienza

1. Il Gestore persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

1. Il Gestore pone la massima attenzione all'efficacia, alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli Utenti, sia esso verbale che scritto.

2.7 Facilitazioni particolari

1. Per i soggetti diversamente abili, per gli anziani, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazione di disagio fisico sono previste le seguenti facilitazioni:
   a) precedenza per attivazione della fornitura, allacciamenti;
   b) precedenza nell'accesso agli sportelli;
   c) percorsi di accesso agli uffici agevolati.
2. Per i soggetti diversamente abili, gli anziani e i malati gravi il Gestore si impegna a ridurre al minimo i tempi di allacciamento, attivazione della fornitura e ripristino del servizio.
3. Il Gestore provvede a garantire l'accesso alle informazioni anche ai Clienti stranieri.

2.8 Rispetto della privacy

1. Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei Clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento UE 2016/679 (c.d. GDPR) e dal D.Lgs.196/2003, così come modificato dal D.Lgs.101/2018.

2.9 Corretto utilizzo della risorsa idrica

1. L'acqua costituisce una risorsa pubblica utile per l'intera collettività che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà. L'uso non controllato di una risorsa

naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.
È quindi necessario gestire le risorse idriche in modo da garantirne uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.
Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal Gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche e sono adottate al fine di applicare tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo alle emissioni in atmosfera, al rumore e all'impatto sul regime delle acque. Da questi principi deriva pertanto che il Gestore si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge. Il Gestore auspica, altresì, la piena collaborazione di tutti i Clienti che hanno l'impegno morale, se non anche l'obbligo, di evitare sprechi della risorsa idrica, di dare sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

3 RAPPORTO CON IL CLIENTE

3.1. Accessibilità al servizio

1. Le informazioni riguardanti il servizio sono fornite sul sito internet del Gestore: www.larioreti.it.
2. Gli Utenti possono chiamare il numero verde 800 085 588, nei seguenti giorni / orari: da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30.
3. Gli utenti possono far pervenire segnalazioni scritte, richieste scritte di informazioni, richieste scritte di rettifica di fatturazione, (queste ultime sino al 31.12.2026) agli sportelli sul territorio al recapito postale *Lario reti holding S.p.A. via Fiandra, 13 23900 Lecco*, all'indirizzo di posta elettronica utenze.acqua@larioreti.it, all'indirizzo di posta elettronica certificata segreteria@larioretipec.it.
4. Gli utenti possono inoltrare reclami scritti:
   - agli sportelli sul territorio;
   - a mezzo posta a *Lario reti holding S.p.A. via Fiandra, 13 23900 Lecco,*
   - a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo reclami@larioretipec.it,
   - a mezzo e-mail all'indirizzo reclami@larioreti.it.

   Dall'1.01.2027 le richieste di rettifica fatturazione devono essere trasmesse nella medesima modalità dei reclami.
5. Il nominativo del responsabile dell'ufficio relazioni con il pubblico è indicato sulla bolletta.

3.2 Servizi WEB

1. Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica:

   a) la Carta dei Servizi;
   b) il Regolamento d'utenza;
   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;
   e) il Listino prezzi.

2. Nella sezione "Servizio Clienti" è in particolare contenuta sia una parte informativa rivolta all'Utenza, sia la modulistica messa a disposizione dal Gestore per la presentazione delle varie dichiarazioni, istanze, richieste ecc. Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'indirizzo mail: utenze.acqua@larioreti.it per inoltrare la modulistica e la documentazione relativa ai servizi elencati al precedente comma, così come definito nella sezione "Servizio Clienti" del sito www.larioreti.it, comprese le richieste di attivazione o disdetta fornitura.
3. E' altresì attivo il servizio "Sportello on line" attraverso il quale l'Utente può gestire la propria posizione attraverso funzionalità progressivamente implementate ed aggiornate. Il Gestore cura l'implementazione dello Sportello on line attraverso il

quale l'utente può gestire la propria posizione (svolgendo pratiche, effettuando pagamenti, aggiornando informazioni anagrafiche e contrattuali, comunicando autoletture).

3.3 Richieste informazioni per via telefonica

1. L'assistenza telefonica consente di inoltrare:

   a) l'autolettura del misuratore;
   b) l'aggiornamento di informazioni anagrafiche di base;
   c) richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione;
   d) richieste di informazioni;

   Sempre telefonicamente, l'Utente, può chiedere l'invio al proprio indirizzo mail personale della documentazione necessaria per:
   a) presentare reclamo;
   b) presentare richieste di rettifiche di fatturazione;
   c) richiedere rateizzazione dei pagamenti;
   d) richiedere permesso allaccio alla rete di fognatura;
   e) richiedere preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti;
   f) richiedere di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura.

~~2.~~1. I tempi di attesa agli apparecchi telefonici sono:

   a) tempo di attesa medio 240 secondi.

3.4 Sportelli aperti al pubblico

1. Gli sportelli garantiscono apertura al pubblico secondo gli orari e nelle sedi riportati nel sito internet del Gestore, all'indirizzo: www.larioreti.it/attività/servizio-idrico-integrato/clienti/sportelli.
2. Presso gli sportelli è possibile:

   b) effettuare la stipula e risoluzione dei contratti;
   c) presentare reclami scritti;
   d) richiedere rettifiche di fatturazione
   e) richiedere rateizzazione dei pagamenti;
   f) richiedere informazioni;
   g) richiedere la preventivazione e l'esecuzione di lavori e allacciamenti;
   h) richiedere l'attivazione, la disattivazione, la voltura, il subentro nella fornitura;
   i) richiedere appuntamenti, verifiche del misuratore e del livello di pressione.

3. Gli Sportelli aperti al Pubblico sono tenuti al rispetto dei seguenti tempi di attesa:

   a) tempo di attesa medio 20 minuti;
   b) tempo di attesa massimo 60 minuti.

   Nei giorni immediatamente successivi le bollettazioni potranno verificarsi picchi di presenze allo sportello.

3.5 Richieste scritte di informazioni

1. Le richieste scritte di informazioni possono essere presentate tramite uno dei seguenti canali: posta, posta elettronica.
2. Il Gestore si impegna a rispondere motivatamente alle richieste scritte di informazioni o alle richieste scritte di rettifica di fatturazione entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.
3. La data di ricevimento è la data risultante dalla data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta ovvero la data risultante dal protocollo del Gestore. Per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema. Per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.
4. Il gestore si impegna a formulare risposte chiare, comprensibili e complete di tutte le informazioni o allegati necessari. Nella risposta viene indicato il riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, ulteriori chiarimenti.

3.6 Preventivi di esecuzione allacci e lavori

4. La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sportello on line per la parte implementata.
5. Il preventivo deve contenere:

a) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
b) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
c) i dati identificativi del richiedente;
d) il codice utente; nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
e) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
f) la data di invio del preventivo al richiedente;
g) la modalità di accettazione del preventivo;
h) la tipologia d'uso;
i) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
j) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
k) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente

deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;

l) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;

m) la durata di validità del preventivo;

n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

6. Il preventivo per gli allacciamenti deve contenere, oltre agli elementi previsti al precedente paragrafo, le seguenti informazioni:

   a) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

4. Il preventivo ha validità di 12 mesi decorrenti dalla data di invio dello stesso all'Utente; superato tale termine, in assenza di accettazione, il preventivo decade. L'Utente una volta accettato il preventivo deve mettere il Gestore nella condizione di eseguire le opere entro i 12 mesi successivi, laddove ciò non avvenga il preventivo si intende rinunciato dall'Utente con conseguente restituzione da parte del Gestore dell'importo corrisposto senza alcuna maggiorazione al netto del costo per l'attività di istruttoria.
5. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo per le opere potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo, salvo modifiche e variazione chieste dall'Utente o imputabili allo stesso.

3.7 Listino prezzi

1. Per le prestazioni standardizzabili il Gestore adotta un listino prezzi pubblicato sul sito www.larioreti.it.
2. La definizione del preventivo è comunque subordinata all'accertamento effettuato dal personale tecnico di LRH.

3.8 Rispetto degli appuntamenti concordati

1. Il Gestore si impegna a fissare la data di appuntamento entro 7 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta, concordando con il richiedente l'ora di inizio della fascia di puntualità.
2. La data di ricevimento è 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 ovvero la data risultante dal protocollo del Gestore.
3. Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente.
4. La fascia di puntualità degli appuntamenti è pari a 2 ore; in caso di mancato rispetto della stessa è riconosciuto un indennizzo automatico.
5. L'Utente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata.

6. Qualora il Gestore o l'Utente per motivi contingenti debbano disdire l'appuntamento fissato, devono darne comunicazione con un anticipo di almeno 24 ore rispetto all'inizio della fascia di puntualità.
7. Il Gestore ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

3.9 Continuità del servizio

1. Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.
2. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso.
3. Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
4. Nel caso si verificassero sospensioni, siano esse programmate o non programmate, di durata superiore a 36 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

3.10 Tempi di preavviso per interventi programmati

1. In caso di interruzioni per lavori programmati sugli impianti e sulle reti, qualora non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà gli utenti almeno 48 ore prima.
2. Le comunicazioni riguardo le interruzioni saranno fornite tramite:
   a) Comunicazione/avvisi porta-porta;
   b) Affissione negli edifici e negli spazi pubblici;
   c) Servizio sms;
   d) E-mail.
3. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 ore.

3.11 Pronto intervento

1. Il Gestore dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, chiamando il numero verde 800 894 081.
2. Il Gestore garantisce un intervento immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.
3. Il Gestore garantisce, ai sensi del D.P.C.M. 04 marzo 1996, punto 8.2.9. (continuità del servizio), una prestazione di primo intervento con sopralluogo entro 2 ore dal momento della segnalazione.
4. In seguito al verificarsi di situazioni di pericolo, il servizio di Pronto Intervento deve fornire agli utenti le prime indicazioni comportamentali oltre che istruzioni e provvedimenti generali da adottare per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di Pronto Intervento.

3.12 Crisi idrica

1. In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività dal Gestore, lo stesso informerà l'utenza secondo quanto indicato nel piano di gestione delle interruzioni del servizio e nel contratto di fornitura, proponendo all'Ente di governo dell'ambito le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.
2. Tali misure possono comprendere:

   a) invito al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
   b) utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
   c) limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
   d) turnazione delle utenze.

3.13 Diritto di accesso agli atti

1. È assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore, in conformità alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e ss.mm.ii..
2. È assicurato altresì il diritto di accesso civico c.d. "semplice" e "generalizzato" di cui al d.lgs n. 33/2013.
3. La suddetta richiesta deve essere presentata per iscritto con consegna presso lo sportello fisico, oppure con invio a mezzo mail all'indirizzo segreteria@larioretipec.it. Il Gestore mette a disposizione dell'Utenza specifica modulistica sul sito www.larioreti.it.

4 SPECIFICHE DELL'ACQUA E DEL SERVIZIO

4.1 Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile

1. Le caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile, comprendenti i parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua, sono riportati nelle tabelle consultabili presso gli sportelli del Gestore e sul sito internet del Gestore www.larioreti.it.
2. Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete e sono effettuate nei luoghi e con la frequenza riportata nelle tabelle consultabili presso gli sportelli del Gestore e sul sito internet del Gestore www.larioreti.it.

4.2 Portata di esercizio

1. Il Gestore garantisce non meno di 0,10 l/s per ogni unità abitativa domestica, riferita al punto di consegna accessibile su suolo pubblico.

4.3 Pressioni minima e massima

1. Il Gestore garantisce alle utenze potabili domestiche gli standard di servizio di cui ai numeri seguenti.
2. La pressione minima è garantita in 20 m di colonna d'acqua al contatore in condizioni di portata nulla (pressione statica).
3. Al Gestore, nel verificare la sussistenza o meno del predetto valore minimo alla singola Utenza, è riconosciuta la facoltà di effettuare accertamenti sia lungo la rete di distribuzione sia presso altre utenze e assumere le iniziative previste nel regolamento a garanzia del servizio complessivo. Laddove siano riscontrati prelievi anomali e/o impulsivi presso le utenze verificate, tali da determinare criticità nell'approvvigionamento idrico, il Gestore può disporre, nei confronti delle utenze interessate, misure di limitazione o modulazione della capacità di prelievo, nel rispetto dello standard di cui al predetto comma e della normativa vigente.
4. Per pressioni superiori al valore minimo e fino a un massimo di 70 m di colonna d'acqua, l'eventuale riduzione della pressione è a carico del Cliente, che provvederà a propria cura e spese all'installazione di un riduttore di pressione che dovrà essere adeguatamente dimensionato per contenere la pressione dell'impianto interno entro i valori massimi sopportabili dalle normali apparecchiature idrauliche; il Cliente è unicamente responsabile per ogni eventuale danno causato alla sua proprietà, al Gestore o a terzi dal malfunzionamento del riduttore.
5. La pressione massima stabilita dal precedente paragrafo può essere superata in talune località e negli impianti collinari o montani; in questo caso l'Utente, opportunamente informato, provvederà a propria cura e spese all'installazione di un riduttore di pressione che dovrà essere adeguatamente dimensionato per contenere la pressione dell'impianto interno entro i valori massimi sopportabili dalle normali apparecchiature idrauliche; il Cliente è unicamente responsabile per ogni

eventuale danno causato alla sua proprietà, al Gestore o a terzi dal malfunzionamento del riduttore.

6. Qualora il Cliente necessiti invece di una pressione superiore a quella resa disponibile, purché quest'ultima non sia inferiore al minimo garantito, dovrà dotarsi, a propria cura e spesa, di idonei dispositivi di sollevamento. Tali dispositivi dovranno essere dotati di opportuna disconnessione idraulica, al fine di evitare l'aspirazione diretta dalla rete principale di distribuzione e di idonee apparecchiature (valvole di non ritorno) che impediscano il ritorno dell'acqua nelle tubazioni del Gestore. La manutenzione delle apparecchiature di pressurizzazione, disconnessione e anti-riflusso sono a cura e spese del Cliente.
7. L'obbligo in capo al Gestore di rispetto dei suindicati valori minimi e massimi si intende in ogni caso valevole laddove il punto di fornitura risulti accessibile ed ubicato su suolo pubblico.

4.4 Verifica della funzionalità del misuratore

1. L'Utente, in contraddittorio con i tecnici del Gestore, può richiedere la verifica in loco del corretto funzionamento del misuratore.
2. L'Utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica e quest'ultima avviene sempre per appuntamento concordato.
3. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente finale, deve essere garantito l'accesso fissando un appuntamento concordato.
4. In caso di riscontro di irregolare funzionamento del misuratore, lo stesso è sostituito a spese del Gestore su cui gravano anche tutte le altre spese della verifica.
5. In caso di presunte anomalie tecniche, il cliente può richiedere una verifica del misuratore da effettuarsi presso laboratori autorizzati. In tal caso il Gestore procede alla sostituzione del misuratore e all'invio del misuratore da verificare a un laboratorio autorizzato.
6. Nei casi in cui a seguito delle verifiche il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore addebiterà all'utente finale i costi dell'intervento, nonchè il costo del nuovo contatore nel caso in cui il contatore verificato sia inutilizzabile a seguito della verifica, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. 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.
7. In ogni caso il Gestore provvederà a comunicare all'Utente per iscritto l'esito della verifica e le attività conseguenti.
8. Se il misuratore risulta inesatto, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base del consumo stimato come descritto al comma 11.1 dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 e ssmmi.. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

9. Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica (ART. 28.4 RQSII).
10. 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 relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al comma 29.1 RQSII, 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 (art. 29.3 RQSII).
11. Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione (art. 30.7 RQSII).

4.5 Verifica del livello di pressione

1. L'Utente può richiedere la misura del livello di pressione della rete al contatore qualora lo stesso sia accessibile ed ubicato su suolo pubblico, o in prossimità del punto di consegna su suolo pubblico.
2. Nel caso in cui il valore di pressione nel punto sopra verificato non risulti compreso nei limiti previsti, il Gestore provvede a predisporre una soluzione progettuale entro 6 mesi dell'avvenuto accertamento.
3. In ogni caso il Gestore provvederà a comunicare all'Utente per iscritto l'esito della verifica e le attività conseguenti.
4. Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore addebiterà all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitando l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza 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.

4.6 Sostituzione amministrativa del misuratore

1. Nel caso in cui la Società, anche di sua iniziativa, accerti, previa comunicazione scritta all'utente finale, il non regolare funzionamento del misuratore, ivi compreso il blocco dello stesso, provvederà alla sostituzione amministrativa dell'apparecchio e alla ricostruzione dei consumi.

2. Per la determinazione dei volumi da addebitare e/o accreditare all'Utente, in luogo di quelli registrati in modo alterato dal misuratore, si farà riferimento al consumo stimato come descritto al comma 11.3 dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 e ss.mmi. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

5 I RECLAMI

5.1 Aspetti generali

1. I reclami rappresentano un diritto fondamentale per gli Utenti nei confronti del Gestore del Servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.
2. Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze, violazioni dei principi, mancato rispetto degli standard qualitativi o in generale un cattivo funzionamento del servizio.

5.2 Reclamo scritto

1. I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita comunicazione inoltrata alla casella postale 318 Lecco Centro - 23900 Lecco, all'indirizzo di posta elettronica certificata segreteria@larioretipec.it, agli specifici indirizzi reclami@larioreti.it, reclami@larioretipec.it o presentata agli sportelli fisici aperti al pubblico.
2. I reclami scritti possono essere presentati agli sportelli aperti al pubblico. Il gestore è tenuto a far pervenire ad uno dei recapiti di cui al precedente punto 1, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.
3. Per facilitare gli utenti è stato predisposto un modulo che è reperibile presso gli sportelli del Gestore e sul sito internet del Gestore: www.larioreti.it.
4. L'utilizzo del modulo di cui al paragrafo precedente non è obbligatorio dato che l'Utente può formulare le sue proposte, segnalazioni e/o reclami anche mediante carta semplice. È necessario però che la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a identificare l'Utente e inviare risposta motivata scritta:
    - nome e cognome;
    - l'indirizzo di fornitura;
    - l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico cui far pervenire risposta motivata scritta;
    - il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).
5. I reclami scritti devono essere corredati di tutte le informazioni e documenti che possono servire per ricostruire la situazione e i conseguenti accertamenti.
6. L'Utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte Gestore decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

5.3 Tempi di attesa per risposta ai reclami scritti degli Utenti

1. Entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, il Gestore s'impegna a riferire

all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

2. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione dell'Ufficio referente della pratica;
3. Gli Utenti, nel caso di mancata o insufficiente o insoddisfacente risposta ai reclami entro il termine previsto, possono fare richiesta di conciliazione presso il servizio istituito dall'ARERA registrandosi al portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, al sito web www.sportelloperilconsumatore.it.

6 TARIFFE, FATTURAZIONI E CONTESTAZIONI SUL PAGAMENTO

6.1 Rilevazione dei consumi

1. Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:
   a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
   b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno;

   garantendo il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:
   a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
   b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.
2. Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.
3. L'obbligo di cui sopra si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.
4. Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, il Gestore è tenuto a effettuare un ulteriore tentativo di raccolta della misura al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale.
5. Per quanto riguarda la comunicazione delle attività programmate di raccolta della misura previste ai precedenti punti da 1 a 4, il Gestore opera in base a quanto stabilito dalla deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 e ss.mm.ii.. La comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). nel caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.
6. Qualora non sia possibile effettuare la lettura del misuratore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura, contenente tutte le informazioni utili, da far pervenire all'indirizzo indicato. L'autolettura può essere comunicata al Gestore anche per via telefonica al numero indicato sul sito o sulla bolletta o per via telematica al sito www.larioreti.it o tramite sms al numero indicato sul sito di Lario Reti Holding Spa.
7. In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

6.2 Fatturazione

1. Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura.
2. La periodicità di fatturazione è definita in base alla media aritmetica del Consumo medio annuo degli ultimi tre anni, come definito all'articolo 10 del Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del SII a livello nazionale, allegato alla deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016. Il numero di fatturazioni nell'anno è differenziato come segue:
   a) 2 bollette/anno semestrali, per media aritmetica negli ultimi tre anni del Consumo medio annuo fino a 100 mc;
   b) 3 bollette/anno quadrimestrali, per media aritmetica negli ultimi tre anni del Consumo medio annuo da 101 fino a 1000 mc;
   c) 4 bollette/anno trimestrali, per media aritmetica negli ultimi tre anni del consumo medio annuo da 1001 fino a 3000 mc;
   d) 6 bollette anno bimestrali, per media aritmetica negli ultimi tre anni del Consumo medio annuo superiore a 3000 mc.
3. La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale validata dal Gestore, ovvero sulla base dei consumi stimati. L'utilizzo dei dati rispetta il seguente ordine di priorità:
   a) dati di lettura;
   b) in assenza di dati di lettura, dati di autolettura;
   c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.
4. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, l'importo a credito verrà portato in detrazione nella prima fattura successiva.
5. In caso di chiusura del rapporto contrattuale il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.
6. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.
7. Nei casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore è tenuto ad integrare la fattura indicando le modalità per richiedere l'applicazione della prescrizione breve secondo quanto previsto dalla delibera ARERA nr 547/2019 e ss.mm.ii.. La normativa si applica alle seguenti categorie:
   a) utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICSI;
   b) le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
   c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

6.3 Rettifica della fatturazione

1. Il Gestore, in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'Utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.
2. In caso di importi già versati, la restituzione delle quote non dovute è effettuata entro 60 giorni lavorativi attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile.
3. 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, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.
4. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'Utente, secondo le modalità indicate al precedente paragrafo 3.1.3, la rettifica avverrà entro 30 giorni a partire dalla data di richiesta scritta di rettifica.
5. Qualsiasi opposizione che l'Utente ritenesse di fare in merito alla fatturazione dovrà essere presentata al Gestore entro il termine del trentesimo giorno successivo alla scadenza del pagamento indicato nella fattura, salvo diverso accordo tra le parti.

6.4 Forme e modalità di pagamento

1. Il pagamento delle bollette è ammesso tramite le seguenti modalità:

   d) contanti
   e) bollettino postale;
   a) domiciliazione bancaria;
   b) CBILL;
   c) bonifico;
   d) bancomat;
   e) carta di credito circuiti Visa e Mastrcard;
   f) PAGO PA.

2. Per il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie deve essere consentito il pagamento anche a mezzo bonifico bancario

6.5 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

1. Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento:

   a) qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.
   b) Per tutti gli utenti ai quali, a seguito di malfunzionamento del misuratore per causa non imputabile all'Utente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal misuratore.
   c) per gli utenti con un misuratore "accessibile" o ad "accessibilità condizionata" cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio

2. Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente paragrafo, l'Utente può richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti
3. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza della fattura.

   Le somme relative ai pagamenti rateali verranno maggiorate:
   d) 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.
4. Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia di cui al paragrafo 6.5.1 sia superata a causa di:

   a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
   b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.
5. Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

6.6 Pagamento della bolletta e recupero crediti

1. Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa, decorso il quale verranno applicati interessi calcolati secondo quanto indicato nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato.
2. Tra la data di emissione della bolletta e la scadenza di pagamento sono garantiti 30 giorni solari.
3. In caso di mancato pagamento, trascorsi dieci (10) giorni solari dalla scadenza della bolletta, il Gestore invia un sollecito di pagamento bonario tramite raccomandata A/R o PEC contenente il dettaglio della situazione di morosità e le modalità di pagamento degli arretrati secondo quanto previsto dalla normativa REMSI.
4. In caso di morosità persistente oltre venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della bolletta e dopo l'invio del sollecito bonario di pagamento, il Gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, tramite lettera raccomandata o posta elettronica certificata. Trascorso il termine ultimo di pagamento indicato nella lettera di costituzione in mora, che non può essere inferiore a 40 giorni solari calcolati a partire dal ricevimento dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento (art. 4.6 della REMSI), in assenza di pagamento o di richiesta di rateizzazione di cui all'art. 5 della REMSI, il gestore potrà escutere il deposito cauzionale o la fideiussione, ove versati, indi, nei casi in cui gli stessi non consentano

la copertura integrale del debito, intervenire sulla fornitura, tranne nei casi di utenze pubbliche non disalimentabili.

5. La fornitura potrà essere pienamente riattivata soltanto dopo il pagamento del debito pregresso nonché delle spese di sospensione e riattivazione. L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico.
6. La morosità pregressa è addebitabile all'Utente subentrante 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.
7. Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura con morosità pregressa faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura e allo spostamento del contatore in modo da renderlo accessibile o almeno parzialmente accessibile.
8. In caso di contestazione degli importi addebitati – dall'avvio della procedura sino alla sua decisione finale – sono sospesi i termini per il pagamento delle fatture. In tal caso il ritardo nel pagamento delle fatture non determina la sospensione del servizio.
9. Nei casi in cui la contestazione del pagamento non venga accolta l'Utente è tenuto al pagamento delle spese di accertamento sostenute dal Gestore.

7 INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE – STANDARD SPECIFICI E GENERALI

7.1 Standard di qualità

1. Gli standard specifici si riferiscono alle singole prestazioni da garantire all'Utente finale e, in caso di loro mancato rispetto il gestore corrisponde un indennizzo automatico.
2. Gli standard generali si riferiscono al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali, il loro mancato rispetto non dà luogo a indennizzo.
3. Gli standard specifici e generali sono presentati nei seguenti paragrafi e riepilogati nell'Allegato 2.
4. I tempi di esecuzione delle prestazioni sono calcolati al netto del tempo necessario all'ottenimento di autorizzazioni e permessi da parte di enti terzi, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data del manifestarsi della necessità, ovvero alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti di carattere tecnico amministrativo non dipendenti dal Gestore o a carico dell'Utente. Si escludono dal conteggio anche i giorni di ritardo causati da eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del gestore.
5. Nel caso in cui si applichi il precedente paragrafo 7.1.4, il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.
6. Gli standard vengono espressi in giorni lavorativi (salvo ove specificatamente indicato).
7. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli 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.

7.2 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari

1. 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.
2. Il tempo di preventivazione è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

7.3 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico e fognario

1. 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 la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

2. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento è differenziato in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

7.4 Tempo di attivazione della fornitura

1. È il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.
2. La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.
3. 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.

7.5 Tempo di riattivazione e subentro della fornitura

1. 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.
2. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di modifica della portata del misuratore.
3. 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.
4. La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata 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.

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

1. È il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

7.7 Tempo di disattivazione della fornitura

1. È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione.
2. La richiesta di disattivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

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 fissando un appuntamento concordato.

7.8 Tempo di esecuzione della voltura

1. 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.
2. Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata limitata o 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.

3, Qualora il Gestore eserciti le facoltà indicate al precedente paragrafo, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

   a) della documentazione di cui alla lettera a) del precedente paragrafo;
   b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del medesimo paragrafo.

7.9 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

1. 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.
2. Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
3. Nel caso in cui l'Utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile, il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.

7.10 Tempo di esecuzione di lavori

1. 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. Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice, ovvero un lavoro complesso.

7.11 Tempo massimo per l'appuntamento concordato

1. 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.

7.12 Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

1. 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.

7.13 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

1. È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.
2. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso fissando un appuntamento concordato.

7.14 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore

1. È il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale e la data di invio all'Utente stesso del relativo esito.
2. Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio.
3. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contradditorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

7.15 Tempo di sostituzione del misuratore

1. 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.
2. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile, il Gestore, per garantire l'accesso, fissa un appuntamento concordato.
3. 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 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

7.16 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione

1. È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

2. 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.

7.17 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione

1. 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.
2. 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.

7.18 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

1. 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.
2. Lo standard 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 riguardanti le reti gestite.

7.19 Tempo per l'emissione della fattura

1. 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.
2. L'indicatore del precedente paragrafo deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. 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.

7.20 Tempo di risposta motivata a reclami scritti

1. È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.
2. Il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

7.21 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni

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

7.22 Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di rettifica di fatturazione

1. È il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta. Tale disposizione è in vigore sino al 31.12.2026.

7.23 Tempo di rettifica di fatturazione

1. 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, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

7.24 Tempo di attesa agli sportelli

1. 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.

7.25 Accessibilità al servizio telefonico (AS)

1. 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.
2. 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.

7.26 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)

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. Dal 01.01.2027 è 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'assistente vocale, nei casi in cui la chiamata non venga successivamente reindirizzata all'operatore, o l'inizio della conversazione con l'operatore, anche a seguito di un reindirizzamento da parte dell'assistente vocale, o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

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 reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
   b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

7.27 Livello del servizio telefonico (LS)

1. 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.

7.28 Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI)

1. 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.

7.29 Corretta gestione delle procedure per il contenimento della morosità

1. Il gestore è tenuto a rispettare i seguenti divieti/obblighi/garanzie:
   a) divieto di sospensione/disattivazione della fornitura ad un utente finale non disalimentabile;
   b) divieto di disattivazione della fornitura ad un utente finale domestico residente, fatto salvo il caso in cui:
      - dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
      - la medesima utenza non abbia 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) obbligo di comunicazione di costituzione in mora preliminarmente a qualsiasi intervento sulla fornitura per morosità;
d) divieto di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura qualora l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste;
e) rispetto del termine di intervento sulla fornitura indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
f) rispetto della richiesta di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora che l'utente finale abbia inoltrato nei tempi e con le modalità previste;
g) obbligo di invio di sollecito bonario di pagamento preliminarmente a qualsiasi intervento sulla fornitura per morosità.

8 INDICATORI DI QUALITA' TECNICA – STANDARD SPECIFICI

8.1 Durata massima della singola sospensione programmata (S1)

1. È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

8.2 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)

1. È il tempo, misurato in ore, tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

8.3 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)

1. È il tempo, misurato in ore, tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

9 RIMBORSI ED INDENNIZZI

9.1 Rimborsi ed indennizzi

1. Il Gestore riconosce agli Utenti un risarcimento automatico qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente allo stesso Gestore, degli standard specifici di qualità.
2. Il Gestore riconosce un rimborso forfettario base di € 30,00/10,00, come meglio precisato nell'Allegato 2.
3. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità tecnica (S1, S2 ed S3), nel caso di utenza condominiale l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.
4. indennizzo automatico base di cui al precedente paragrafo, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:
   a) l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
   b) 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) l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.
5. Somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute all'Utente entro 180 giorni dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello standard specifico non soddisfatto ovvero dal giorno in cui l'Utente provvede al pagamento delle somme dovute.
6. Il Gestore accrediterà l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo dalla prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

9.2 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

1. Il Gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente articolo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
   a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità 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, 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 per mancato rispetto del medesimo livello specifico in vigore solo sino al 31.12.2026
d) dal 01.01.2027 qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;
e) in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta del Servizio;

2. È dovere del Gestore documentare la causa del mancato rispetto degli Standard Specifici a lui non imputabile.
3. Qualora l'Utente risulti moroso, il Gestore sospende l'erogazione degli indennizzi automatici fino al pagamento delle somme dovute.

10 REDAZIONE DEL RESOCONTO ANNUALE

1. Il Gestore pubblica sul sito il resoconto annuale trasmesso all'Autorità entro 30 giorni dalla validazione dell'Ufficio d'Ambito. Il medesimo resoconto è inviato agli utenti, entro il 30 giugno di ogni anno, tramite allegati alla bolletta e pubblicato sul sito www.larioreti.it
2. Il resoconto contiene le seguenti informazioni, riferite al 31 dicembre dell'anno precedente:

a) numero totale di utenze (suddivise per tipologia d'uso);
b) per ciascuna tipologia di uso potabile e in relazione alle prestazioni soggette a livelli di qualità eseguite:

- il numero totale delle richieste di prestazioni;
- il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello di qualità definito, suddividendo le richieste in base alle cause di mancato rispetto;
- il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello di qualità, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato;

c) per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento:

- il numero totale di appuntamenti per i quali il gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata, suddividendo gli appuntamenti in base alle cause di mancato rispetto;
- per ogni tipologia di uso e per le richieste di verifica del misuratore e del livello di pressione:
- il numero di richieste a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;

d) per ogni tipologia di uso e per le sostituzioni del misuratore:

- il numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica (suddivisi per tipologia di anomalia o guasto);

e) per ogni tipologia di uso e per le richieste di verifica del livello di pressione:

- il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione;

f) per il servizio telefonico, per ogni mese dell'anno:

- il numero di chiamate che hanno richiesto di parlare con un operatore e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
- il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS);
- il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);
- il livello di servizio telefonico (LS);

g) per le richieste e i reclami scritti, per ogni mese:

- il numero di reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno;

- il numero di reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno e sia stato rispettato il livello di qualità;
- il numero di reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'anno e non sia stato rispettato il livello di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto;
- il tempo effettivo medio di risposta;
- il numero di reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata;

h) per gli indennizzi automatici, per ogni tipologia di uso e per ogni livello di qualità:
   - il numero totale degli indennizzi corrisposti;
   - l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

3. Il Gestore è tenuto a tenere traccia di ogni reclamo presentato evidenziando:

a) Il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
b) Il codice con cui il gestore individua la prestazione;
c) La tipologia d'uso;
d) I dati identificativi del richiedente;
e) Il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
f) I dati identificativi del punto di consegna o di scarico, ad eccezione delle nuove attivazioni;
g) La data di ricevimento del reclamo scritto;
h) La data di invio della risposta motivata;
i) Il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito al reclamo;
j) La causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico di qualità;
k) L'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

ALLEGATO 1

Le associazioni dei consumatori di riferimento sono:

1. ADICONSUM – Via Besonda n.11 – Lecco (LC)
2. CITTADINANZATTIVA – Via Ghislanzoni n.26/28 c/o Ospedale – Lecco (LC)
3. CODACONS – Piazza Lega Lombarda n.1 – Lecco (LC)
4. FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA – Via Besonda Superiore n.11 – Lecco (LC)
5. LEGA CONSUMATORI – Via Balicco n.113 – Lecco (LC)
6. MOVIMENTO CONSUMATORI – Via Leonardo da Vinci n.32 – Lecco (LC)

Tra esse in particolare hanno partecipato alla consultazione FEDERCONSUMATORI e MOVIMENTO CONSUMATORI.

ALLEGATO 2

Riferimento Articolo	Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
3.8.6	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo 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	95% delle singole prestazioni
6.1)	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura. (a decorrere dal 01.01.2023)	Specifico	2/anno	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	30 euro
		Specifico	3/anno	SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	30 euro
6.1)	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (a decorrere dal 01.01.2023)	Specifico	48 ore	Indicatore SP	30 euro
6.2.2	Periodicità di fatturazione	Specifico	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi 2/an no se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc		30 euro
7.2	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
7.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
7.2	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
7.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
7.3	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
7.3	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	20 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
7.3	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro

7.3	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	20 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
7.4	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
7.5	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
7.5	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
7.6	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
7.7	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30 euro
7.8	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
7.9	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
7.9	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
7.10	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
7.10	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
7.12	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	2 ore	-	30 euro

7.11	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
7.13	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
7.14	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
7.14	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
7.15	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
7.16	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
7.17	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
7.18	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	2 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
7.19	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
7.20	Tempo per la risposta a reclami scritti	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
7.21	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
7.22	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione sino al 31.12.2026	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni

7.23	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo 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, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro
7.24	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole
7.24	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
7.25	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90 %	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
7.26	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
7.27	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
7.28	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con 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	90% delle singole prestazioni
7.29 a)	Divieto di sospensione/disattivazione della fornitura ad un utente finale non disalimentabile	Specifico	N.a.	N.a.	30 euro

7.29 b)	Divieto di disattivazione della fornitura ad un utente finale domestico residente in assenza di manomissione impianto o con morosità pregressa inferiore a 24 mesi	Specifico	N.a.	N.a.	30 euro
7.29 c)	Obbligo di comunicazione di costituzione in mora preliminarmente a qualsiasi intervento sulla fornitura per morosità	Specifico	N.a.	N.a.	30 euro
7.29 d)	Divieto di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura qualora l'utente abbia comunicato il pagamento nei tempi e con le modalità previste	Specifico	N.a.	N.a.	30 euro
7.29 e)	Rispetto del termine di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura indicato nella lettera di costituzione in mora	Specifico	N.a.	N.a.	10 euro
7.29 f)	Rispetto della richiesta di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora che l'utente finale abbia inoltrato nei tempi e con le modalità previste	Specifico	N.a.	N.a.	10 euro
7.29 g)	Obbligo di invio di sollecito bonario di pagamento preliminarmente a qualsiasi intervento sulla fornitura per morosità	Specifico	N.a.	N.a.	10 euro
8.1	Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	S1 ≤ 24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
8.2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	S2 ≤ 36 ore	Tempo, misurato in ore, tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
8.3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	S3 ≥ 48 ore	Tempo, misurato in ore, tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	30 euro