CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvata dal Consiglio di Amministrazione e aggiornata nella seduta del 17/04/2026

Sommario

INFORMAZIONI GENERALI

a. Il Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) 6
b. La Carta del SII 6

1. GESTORE DEL SERVIZIO 7

1.1 Territorio servito e attività svolte 7
1.2 Forma societaria e organizzazione 8
1.3 L'affidamento del Servizio Idrico Integrato 9
1.4 Riconoscibilità del Gestore 9

2. PRINCIPI FONDAMENTALI 9

2.1. Eguaglianza 9
2.2. Imparzialità 10
2.3. Partecipazione 10
2.4. Efficienza, efficacia ed economicità 10
2.5. Cortesia 10
2.6. Chiarezza, comprensibilità e semplificazione delle procedure 10
2.7. Continuità del servizio 11
2.8. Condizioni principali di fornitura 11
2.9. Qualità e tutela dell'ambiente 11
2.10. Riservatezza (Privacy) 11
2.11. Accesso universale all'acqua 12

3. STANDARD DEL SERVIZIO 12

3.1. Indicatori di qualità del SII (Standard di servizio) 12
3.2. Valutazione della qualità del servizio 13
3.3. Livelli Tecnici Minimi (Standard) di Fornitura del Servizio di acquedotto 13
3.4. Indennizzi automatici 14

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

4. ACCESSO AL SERVIZIO 15

4.1. Tipologia degli accessi e servizi forniti 15
4.2. Diffusione e orario degli sportelli 15
4.3. Tempi di attesa agli sportelli 16
4.4. Sito web e Sportello Online 16
4.5. Servizio telefonico commerciale (servizio clienti) 17
4.6. Servizio telefonico di pronto intervento 17
4.7. Appuntamenti concordati 17
4.8. Accessi Facilitati per Specifiche Categorie degli utenti finali 18

5. PREVENTIVAZIONE ED ESECUZIONE DI LAVORI 18

5.1. Classificazione dei Lavori e modalità di preventivazione 18
5.2. Preventivazione per lavori 19
5.3. Esecuzione lavori 19
5.4. Forniture ad uso incendio 20

6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO 20

6.1. Preventivi per allacci idrici e fognari 20
6.2. Esecuzione di allacciamento ad acquedotto 20
6.3. Esecuzione di allacciamento a fognatura 21
6.4. Attivazione della fornitura idrica da acquedotto 21
6.5. Riattivazione della fornitura idrica da acquedotto 22
6.6. Disattivazione della fornitura idrica di acquedotto 22
6.7. Voltura di un contratto di fornitura 23

7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO 24

7.1. Rilevazione dei consumi e fatturazione 24
a. Misura dei consumi 24
b. Autolettura del misuratore 25
c. Standard relativi al servizio di misura 25
d. Fatturazione 26
e. Standard relativi alla fatturazione 26
f. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale 27
g. Applicazione della tariffa 27
h. Trasparenza del documento di fatturazione 27
i. Oneri di spedizione 27
j. Termini, modalità e strumenti di pagamento 28
7.2. Rateizzazione 28
7.3. Rettifica di fatturazione 29
7.4. Rilevazione e fatturazione dei consumi anomali 30
a. Rilevazione e segnalazione di consumi “anomali” 30
b. Caso di malfunzionamento del contatore 30
c. Caso di perdita occulta nell’impianto privato a valle del misuratore 30
7.5. Verifiche tecniche dei contatori e rettifiche dei valori misurati 31
7.6. Verifica del livello di pressione 32
7.7. Interessi di mora 33
7.8. Deposito cauzionale 33
7.9. Bonus sociale idrico e bonus idrico integrativo 33

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

8. GESTIONE DELLA MOROSITÀ 35

8.1. Definizione dello stato di morosità 35
8.2. Sollecito bonario di pagamento 35
8.3. Costituzione in mora dell'utente 35
8.4. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora 37
8.5. Comunicazione di avvenuto pagamento 37
8.6. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso 38
8.7. Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile 39
8.8. Modalità di sospensione del servizio 40
8.9. Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 41
8.10. Indennizzi legati al processo di gestione morosità 41

9. ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA 41

9.1. Riattivazione della fornitura idrica a seguito di erroneo distacco 41

10. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO 42

10.1. Aspetti generali 42
10.2. Pronto intervento 42
10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati 43
10.4. Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati 43
10.5. Durata massima della singola sospensione programmata 43
10.6. Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile 44
10.7. Interventi in caso di crisi idrica 44
10.8. Indennizzi automatici per violazione degli standard specifici di qualità tecnica 44

11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE 45

11.1. Accesso agli atti e alla documentazione 45
11.2. Informazione sistematica del Gestore 46

12. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE 46

12.1. Informazioni da comunicare all'Autorità e all'Ente di Governo d'Ambito 46
12.2. Informazioni all'utente finale 47

13. RECLAMI E CONTROVERSIE 47

13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti 47
13.2. Risposta motivata ai reclami scritti 48
13.3. Reclami scritti multipli 48
13.4. Modalità di ricorso 49

14. TARIFFA 50

14.1. Come viene determinata 50
14.2. Articolazione tariffaria 50
14.3. Variazioni tariffarie e modalità di informazione 51

15. APPENDICI **52**

15.1. Tabella standard generali e specifici di Qualità e relativi indennizzi 52
15.2. Glossario 56
15.3. Indirizzi utili 61

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

15.4. Indirizzi utili per la tutela degli utenti finali 61
15.5. Documenti di regolazione del servizio idrico integrato 61
15.6. Modalità di autolettura del contatore 62
15.7. Indicazioni per il corretto uso della risorsa idrica 62

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

PREMESSA – INFORMAZIONI GENERALI

a) Il Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) e i suoi attori

Il servizio idrico integrato è costituito dall'insieme dei servizi di fornitura idropotabile, raccolta e depurazione delle acque reflue urbane, nonché le attività di riuso della risorsa idrica rientranti nel perimetro regolatorio vigente, costituiscono il Servizio Idrico Integrato (SII) ai sensi della normativa nazionale e del metodo tariffario pro tempore vigente approvato da ARERA.

Il Settore Idrico è regolato e monitorato a livello nazionale dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), un soggetto indipendente il cui scopo principale è definire un sistema tariffario equo, trasparente e di garantire la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, tutelando i diritti e gli interessi degli utenti e garantendo che la gestione dei servizi idrici avvenga in condizioni di efficienza e di equilibrio economico e finanziario.

L'Ente di governo dell'ambito (EGA) è l'organismo individuato dalla Regione per ciascun Ambito Territoriale Ottimale, al quale partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni ricadenti nell'ATO ed al quale è trasferito l'esercizio delle competenze dei Comuni stessi in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche. In Emilia-Romagna è presente un unico Ente d'Ambito, l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per il Servizio Idrico ed i Rifiuti (ATERSIR).

Il 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. Per maggiori informazioni sul Gestore si rimanda al capitolo 1.

L'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.

b) La Carta del Servizio Idrico Integrato: ambito di applicazione

La presente "Carta del SII" o "Carta" è elaborata ai sensi della normativa vigente, e recepisce le disposizioni espresse dall'ARERA nelle Delibere:

- Decreto legislativo 6 settembre 2005, n.206 Codice Consumo e s.m.i
- n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 e s.m.i. "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato"
- n. 655/2015/R/idr e s.m.i. (regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono);
- n. 218/2016/R/idr e s.m.i. (disposizioni per l'erogazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale);
- n. 665/2017/R/idr e s.m.i. (approvazione del testo integrato dei corrispettivi per i servizi idrici);
- n. 897/2017/R/idr e s.m.i. (approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati);
- n. 917/2017/R/idr e s.m.i. (regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono);
- n. 142/2019/E/idr e s.m.i. (modalità di attuazione nel settore idrico del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati);
- n. 311/2019/R/idr e s.m.i. (regolazione della morosità del servizio idrico integrato);
- n. 186/2020/R/idr e s.m.i. (Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni);

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

- n. 609/2021/R/idr e s.m.i. (Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII);
- n. 610/2021/R/idr e s.m.i. (Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni);
- n. 579/2025/R/IDR Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.

La Carta si applica a tutti gli utenti titolari di contratti di fornitura acquedottistica ad uso potabile ed a tutti gli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

Nella Carta dei Servizi sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa sono riportati i principali standard di qualità e obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio.

La Carta costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura del servizio, pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura.

La Carta è resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

La Carta ha una validità temporale massima di 5 anni. Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite comunicazioni in bolletta oppure tramite informative pubblicate sul sito web aziendale.

Inoltre, le revisioni e gli aggiornamenti potranno essere effettuati in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, alla adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da ATERSIR o per l'adeguamento alla regolazione di settore.

1. GESTORE DEL SERVIZIO

1.1 Territorio servito e attività svolte

Azienda Speciale Comuni Riuniti (di seguito "Gestore") è affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato nel territorio del Comune di Montecopiolo comprendente le frazioni di Montecopiolo, Monteboaggine, Pugliano, Villagrande (sede comunale) per una superficie territoriale di circa 35 km^2 ricadenti nel territorio della provincia di Rimini.

Gestisce interamente il Servizio Idrico Integrato, ovvero svolge le attività di:
- captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e produttivi (compresi i sistemi di clorazione);
- collettamento, attraverso la pubblica fognatura, e depurazione delle acque reflue urbane;
- ogni altra attività connessa all'utilizzo delle risorse idriche, inclusa la gestione degli impianti di trattamento di reflui.

Il Comune fa parte del Parco Naturale Regionale del Sasso Simone e Simoncello; sul territorio insistono il monte Palazzolo, il monte Boaggine, il monte Pennuzza, il monte San Marco, il monte Montone, il monte Copiolo e la vetta del monte Carpegna (1 415 m).

Qui si trovano le sorgenti del fiume Conca, che scorre parallelamente al Marecchia fino a sfociare nel mare Adriatico e del torrente Mazzocco, affluente del Marecchia. Il Conca nasce dal Monte Carpegna, a circa 1400 m di altitudine in località Bocca della Conca. Tocca le frazioni Cisterna, Ville, Monteboaggine e Ponte Conca.

1.2 Forma societaria e organizzazione

L'Azienda Speciale Consortile Comuni Riuniti è nata come società in house partecipata al 100% del Comune di Montecopiolo e in seguito autorizzata da A.A.T.O. 1 Marche Nord di Pesaro (con deliberazione n° 13 del 15/12/2010) ad operare nella gestione del servizio idrico integrato a partire dal 01/01/2011 per l'ambito comunale di Montecopiolo

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

(PU). Con atto notarile del 23/09/2020 è stata variata la forma giuridica da Società a responsabilità limitata con socio unico ad Azienda Speciale Consortile di cui al D.Lgs. 267/2000 (Deposito Registro imprese: 07/01/2021).

Dal 17 giugno 2021, a seguito di precedente referendum, il Comune di Montecopiolo è stato distaccato dalla provincia di Pesaro e Urbino (PU), nelle Marche, e fa ora parte della provincia di Rimini (RN), in Emilia-Romagna e pertanto afferente all'ex Aato9 Rimini (Atersir).

L'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per il Servizio Idrico ed i Rifiuti (ATERSIR) ha riconosciuto con deliberazione del Consiglio d'ambito n. 62 del 27/07/2022 all'Azienda Speciale Comuni Riuniti srl il titolo per l'affidamento in regime di Salvaguarda della gestione in forma autonoma del Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'art. 147, comma 2-bis, lettera b) del d.lgs. n. 152/2006.

1.3 Riconoscibilità del Gestore

Il personale che opera per conto del Gestore si rende sempre riconoscibile:

-presso gli sportelli territoriali, il personale indossa cartellino di riconoscimento;
-il personale addetto al contatto telefonico è tenuto ad identificarsi all'utente fornendo il proprio nominativo;
-Il personale tecnico incaricato indossa cartellino identificativo.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie e tipologie di utenza (intese secondo la definizione di cui all'Allegato A alla Delibera ARERA 665/2017/R/idr TICSI, ovvero utenze ad uso domestico e non domestico, usi pubblici, usi industriali).

Il Gestore tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi, forniti anche per via informatica e telematica, ponendo particolare attenzione all'accessibilità da parte delle persone disabili. Il Gestore si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

2.2 Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.3 Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore viene garantita la partecipazione dell'utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio. Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nella fase di valutazione del servizio. Tutti gli utenti hanno diritto ad accedere alle informazioni personali (es. fatture, letture, contratto ecc.) e di carattere generale inerenti il S.I.I. (es. qualità dell'acqua erogata, ecc.), secondo la normativa vigente.
L'utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità previste dalla Legge 07/08/1990, n. 241 e dal D.P.R. 27/06/1992, n.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

352. L'utente ha altresì diritto di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. 19/08/2005, n. 195.

Agli eventuali soggetti istituzionali che agiscono a tutela dei diritti dei Clienti finali (a titolo esemplificativo Associazioni per la tutela dei consumatori e per la tutela ambientale ecc.) viene garantita la possibilità di accesso ai dati di carattere generale.

Maggiori informazioni sull'organizzazione interna del gestore sono disponibili sul sito aziendale nella sezione Società Trasparente (https://www.ascomuniriuniti.it).

2.4 Efficienza, efficacia ed economicità

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

Tra le specifiche finalità dell'erogazione del Servizio Idrico vi è infatti il contenimento dei costi specifici tariffati, che si traducono negli importi che vengono corrisposti dagli utenti per fruire del servizio.

2.5 Cortesia

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste.

2.6 Chiarezza, comprensibilità e semplificazione delle procedure

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, deve porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, verificando l'efficacia dello stesso.

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti (eventualmente anche non informatici) necessari a questo fine, e mettendo a disposizione degli utenti un canale telefonico dedicato al servizio commerciale e rendendo disponibile sul sito https://www.ascomuniriuniti.it la modulistica e le istruzioni per presentare le principali richieste di servizio.

Il Gestore si impegna a svolgere pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

2.7 Continuità del servizio

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24 e in tutti i giorni dell'anno. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e, nei casi più rilevanti, all'Ente di Governo d'Ambito e al Comitato Consultivo Utenti regionale. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve provvedere ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni su motivazioni e durata di tali disservizi.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 12/06/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

Per maggiori informazioni sulla gestione delle interruzioni del servizio, si rimanda al capitolo 10.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

2.8 Condizioni principali di fornitura

All'atto della sottoscrizione del contratto di fornitura, il Gestore fornisce all'utente copia del contratto di fornitura: le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto utente-gestore, nonché nel Regolamento, al quale si rimanda per un maggior dettaglio. Le condizioni contrattuali si ritengono automaticamente aggiornate ad ogni aggiornamento della Carta dei Servizi e del Regolamento.

La Carta del Servizio è accessibile al sito https://www.ascomuniriuniti.it

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

2.9 Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore garantisce l'attuazione di un Sistema di Gestione della Qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e la conformità alle norme di legge, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio. Il Sistema è redatto conformemente alle norme, relativamente a tutte le fasi - dalla progettazione alla gestione delle utenze - e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.
Il Sistema di Qualità deve inoltre comprendere un piano di manutenzione programmata e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza del sistema affidato al Gestore
Il Servizio viene svolto prestando la massima attenzione alla qualità dell'intero sistema di gestione (inteso come miglioramento continuo delle tecnologie adottate, ottimizzazione delle procedure aziendali, ecc.) nonché all'impatto sull'ambiente delle attività svolte ed alla sostenibilità dell'intero processo.

2.10 Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), consentendo l'esercizio dei diritti previsti agli artt. 15-22 del medesimo regolamento. Il Titolare del Trattamento è il Legale Rappresentante. I dati personali saranno trattati esclusivamente per le finalità collegate al S.I.I., come riportate all'interno dell'informativa sulla privacy disponibile presso lo sportello utente.

2.11 Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

È garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del gestore.

Agli utenti domestici residenti del servizio idrico integrato in condizioni economico-sociali disagiate, è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (D.P.C.M 13 ottobre 2016).

3 STANDARD DEL SERVIZIO

3.1 Indicatori di qualità del SII (Standard di servizio)

Con i termini "*fattori di qualità*" si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Utente. Gli "*indicatori di qualità"* sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo "*standard di qualità"* (o "*livello di servizio promesso"*) è il valore prefissato che il Gestore deve garantire nell'erogazione del servizio, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori *quantitativi,* cioè direttamente misurabili, e può essere:
  - *specifico*, ossia riferito alla singola prestazione resa; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (ad esempio: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto).
  - *generale*, ossia riferito al complesso delle prestazioni rese agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa agli sportelli).
- formulato in maniera *qualitativa*, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (ad esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio. La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico del Gestore (monitoraggio interno), che rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, e utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti) rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente dal Gestore sul proprio sito web e in bolletta (entro il 30 giugno di ogni anno), affinché gli Utenti possano verificare il grado di raggiungimento degli standard prefissati.

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

L'elenco degli indicatori e i loro rispettivi livelli standard sono riportati al paragrafo 15.

3.2 Valutazione della qualità del servizio

Il Gestore predispone appropriati strumenti (anche su base informatica) per la registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e conserva in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per assicurarne la verificabilità per un periodo non inferiore a 5 anni successivi a quello della registrazione. Il Gestore svolge apposite verifiche, con cadenza almeno annuale, sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella Carta.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

A questo fine il Gestore si avvale anche, ponendole a confronto, delle valutazioni degli utenti eventualmente acquisite dal Comitato consultivo, dalle Associazioni di tutela dei consumatori o dalle Associazioni imprenditoriali.
Entro il mese di giugno di ogni anno il Gestore pubblica sul proprio sito internet il Rapporto sulla qualità del servizio e la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente, nel quale vengono tra l'altro indicati:

- le prestazioni effettivamente fornite in relazione ai livelli standard di servizio definiti e promessi, sia generali che specifici;
- le cause del mancato rispetto degli stessi;
- le eventuali azioni correttive intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti ed il seguito dato ad essi (in confronto all'anno precedente), la percentuale delle rettifiche di fatturazione sul totale delle fatture emesse (in confronto all'anno precedente);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- il numero delle sospensioni non programmate della fornitura idrica (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per rilevare la soddisfazione degli utenti ovvero il grado della qualità del servizio percepita dagli utenti (questionari, riunioni pubbliche, interviste a campione, ecc.);
- i risultati di tali rilevazioni.

Il Gestore provvede inoltre a comunicare ad ogni utente contrattualizzato, mediante allegati in bolletta, una sintesi di tale Rapporto, nella quale sono indicati almeno tutti gli standard di qualità di sua competenza, specifici e generali, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto di tali standard ed il grado di rispetto di tali standard nell'anno precedente.

3.3 Livelli tecnici minimi (Standard) di fornitura del servizio di acquedotto

Il Gestore si impegna a garantire, i livelli tecnici minimi prestazionali indicati nel Regolamento del Servizio di Acquedotto e nel Regolamento del Servizio di Fognatura e Depurazione.

Livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:

- dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno come volume attingibile nelle 24 ore,
- portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale,
- carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII),
- carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.

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

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

il minimo carico idraulico non è garantito nei casi in cui:

- Gli edifici abbiano altezza superiore a quella prevista dagli strumenti urbanistici;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

- Siano presenti livelli insufficienti di pressione in rete fin dalla realizzazione dell'impianto di acquedotto e comunque precedentemente l'avvio dell'abitabilità/agibilità dell'immobile.

In questi casi, il sollevamento eventualmente necessario è a carico dell'utente.

3.4 Indennizzi automatici

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità riportati paragrafo 15, il gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro (cd. "indennizzo automatico base").

L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

a) qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempio doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico di base;
b) qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard, ma entro il tempo triplo dello standard, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
c) qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, mediante detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile, con esplicita indicazione della causale della detrazione.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura dovrà evidenziare un credito a favore dell'utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Nella bolletta, l'indennizzo automatico è evidenziato attraverso l'utilizzo di una specifica causale, tuttavia la corresponsione dell''indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito, come esplicitato in bolletta.

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

a) nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile:
   - 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. Il gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al gestore;
   - A cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard di qualità contrattuale, oppure due indennizzi per mancato rispetto del medesimo standard di qualità tecnica[1];
c) in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste indicate al paragrafo 14.1 della presente Carta.

Nel caso in cui l'utente risulti moroso, il Gestore sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

[1] Per maggior dettaglio in merito agli indennizzi di qualità tecnica si rimanda al paragrafo 10.5.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

A decorrere dal 1° gennaio 2027, il gestore non è tenuto a corrispondere un ulteriore indennizzo automatico qualora nello stesso anno solare sia già stato riconosciuto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza.

Laddove l'utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta scritta al Gestore seguendo la procedura di presentazione dei reclami, per il cui dettaglio si rimanda al paragrafo 13.1, e qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata può ricorrere secondo le modalità indicate al paragrafo 13.4 della Carta.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

4 ACCESSO AL SERVIZIO

4.1 Tipologia degli accessi e servizi forniti

Il Gestore si impegna ad istituire apposito sportello nel territorio servito, volto a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti. Il personale preposto al contatto con l'utenza è dotato di tesserino di riconoscimento, è tenuto ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione, nonché a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti.

Il Gestore istituisce un numero telefonico di accesso alle informazioni ed ai servizi.

I recapiti e gli indirizzi per l'accesso ai servizi forniti sono riportati in sintesi nella seguente tabella:

Gestore AZIENDA SPECIALE COMUNI RIUNITI srl
Indirizzo sede legale/amministrativa: Piazza S. Michele Arcangelo n. 7 - 47868 Montecopiolo (RN)
Indirizzo sportello utente: Piazza S. Michele Arcangelo n. 7 47868 Montecopiolo (RN)
Mail: comuniriuniti@libero.it - **Pec**: comuni.riuniti@pec.it
Sito Web https://as-comuniriuniti.it/
Orario Apertura sportelli dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 14:00
Numero Verde assistenza info 800574830
Numero Verde – pronto intervento (attivo 24 ore su 24) 800574860
Articolazione degli uffici **Ufficio relazioni con il pubblico: Patrizia Manenti – mail: patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it** **Ufficio tecnico: mail tecnico@comune.montecopiolo.rn.it** **Resp. Amministrativo: D**ott.ssa Laura Sacanna **– mail: r**agioneria@comune.montecopiolo.rn.it
Telefono sportello utente 0722 078909 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 14:00 **Posta elettronica sportello utente**: Mail: **patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it**- Pec: comuni.riuniti@pec.it Il cittadino può rivolgersi ai seguenti contatti per qualsiasi richiesta inerente i compiti istituzionali
Chiarimenti bollette 0722 078909 - Mail: **patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it** - Pec: comuni.riuniti@pec.it
Ufficio Reclami 0722 078909 - Mail: **patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it** - Pec: comuni.riuniti@pec.it
Richiesta rimborsi/indennizzi 0722 078909 - Mail: **patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it** Pec: comuni.riuniti@pec.it
Richiesta informazioni 0722 078909 - Mail: **patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it** Pec: comuni.riuniti@pec.it
Accesso agli atti 0722 078909 - Mail: comuniriuniti@libero.it - Pec: comuni.riuniti@pec.it

4.2 Diffusione e orario degli sportelli

Il Gestore definisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli al pubblico, presso i quali è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

in relazione alle esigenze dell'utenza, Il Gestore garantisce la copertura delle diverse fasce orarie, al fine di garantire l'assistenza agli utenti sul territorio servito e negli orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza.

Il Gestore pubblica sia in bolletta che sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura dello sportello al quale l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche.

Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, sarà possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

4.3 Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

- *Tempo medio di attesa: 20 minuti*
- *Tempo massimo di attesa: 60 minuti*

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

4.4 Sito web e sportello online

Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet che costituisce lo sportello online, attraverso il quale pubblica in modo chiaro e facilmente accessibile:

a. la Carta dei servizi,

b. la Convenzione di servizio e i relativi allegati;

c. il regolamento del servizio, 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. i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;

f. le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie cui il gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;

g. rende disponibili tutte le informazioni utili per l'accesso al bonus sociale idrico e, ove previsto, al bonus sociale idrico integrativo di ambito, anche facendo rinvio allo schema di informativa pubblicato sul sito di ARERA, mettendo a disposizione la relativa modulistica;

h. le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il regolamento del servizio;

i. i corrispettivi tariffari applicati all'utenza, dando particolare evidenza alla tariffa agevolata, di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSI, e alle tariffe di fognatura e depurazione di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSI, applicate ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico, nonché al dato relativo alla fascia di consumo annuo agevolata, come individuata dall'ATERSIR.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

2. Lo sportello online consente all'utente finale di inoltrare, anche tramite apposite maschere o altri canali digitali messi a disposizione dal gestore, reclami scritti, richieste scritte di informazioni, richieste scritte di rettifica di fatturazione, richieste di rateizzazione dei pagamenti, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura e subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

3. Il gestore rende disponibile all'utente finale una area personale, accessibile a seguito di registrazione e autenticazione, mediante lo sportello online e, ove disponibili, mediante applicazioni per dispositivi mobili, all'interno della quale sono rese disponibili almeno: le fatture, le principali informazioni contrattuali, lo storico dei reclami scritti, delle richieste scritte e delle risposte, nonché le comunicazioni rilevanti ai fini della qualità contrattuale.

4. Qualora il reclamo scritto o la richiesta scritta di informazioni sia inoltrata tramite area personale o altri canali digitali che consentono l'accesso riservato all'utente finale, il gestore consente allo stesso di scaricare sul proprio dispositivo, ovvero di ricevere tramite posta elettronica, una copia delle comunicazioni così inviate che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.

5. Nella home page del gestore è presente un'indicazione chiara e rimando al modulo di reclamo scritto, con relative istruzioni per la compilazione.

6. A seguito della cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno decorrente dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per la consultazione delle comunicazioni inviate e ricevute, ivi incluse le fatture.

Il sito web consente altresì all'utente di inviare, tramite apposito link, richieste di informazioni, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

4.5 Servizio telefonico (servizio clienti)

Il Gestore attiva un servizio telefonico di assistenza con risponditore automatico, che consenta comunque l'accesso all'operatore, funzionante con chiamata gratuita, su uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa, per un intervallo orario non inferiore alle 24 ore settimanali per informazioni e svolgimento pratiche relative a: contratti, volture, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione, autolettura. Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare le proprie generalità o, quantomeno, il proprio codice identificativo.

In relazione al servizio telefonico, il Gestore è tenuto a rispettare i seguenti standard:

- *Tempo medio di attesa: 4 minuti.*
- *Accessibilità del servizio telefonico: > 90%*
- *Livello del servizio telefonico: ≥ 80%*

Per il dettaglio delle modalità di calcolo si rimanda alle specifiche riportate al paragrafo 15.

4.6 Servizio telefonico di pronto intervento

Il Gestore si è dotato di un numero verde per il servizio di pronto intervento gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento e che consente il passaggio diretto della chiamata ad un operatore di

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

centralino di pronto intervento. Il servizio è attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, e può essere utilizzato per segnalare disservizi, irregolarità o interruzioni nella fornitura.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di:

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

In relazione al servizio telefonico di pronto intervento, il Gestore è tenuto a rispettare i seguenti standard:

- *tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento: < 120 secondi*

Per il dettaglio delle modalità di calcolo si rimanda alle specifiche riportate al paragrafo 15.

4.6-bis. Obblighi dei servizi telefonici dotati di assistente vocale

1. A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso in cui il servizio telefonico di assistenza del gestore sia dotato di assistente vocale, il gestore assicura che:

a) l'utente finale sia preventivamente informato se la chiamata sarà gestita da un assistente vocale o sarà trasferita a un assistente vocale in esito alla scelta di un'opzione;

b) durante l'interazione con l'assistente vocale l'utente finale possa in ogni momento chiedere di parlare con un operatore;

c) qualora l'assistente vocale non sia in grado di comprendere o di soddisfare la richiesta dell'utente finale, sia automaticamente attivata la richiesta di parlare con un operatore.

2. Gli indicatori relativi al tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) e al livello del servizio telefonico (LS) sono calcolati tenendo conto anche delle chiamate gestite da assistente vocale, secondo quanto previsto dalla regolazione ARERA vigente.

4.7 Appuntamenti concordati, tempi e preavvisi di disdetta

Per ogni prestazione per la quale sia necessaria la presenza dell'utente finale o del richiedente, laddove diverso dal primo, ovvero di persona da lui incaricata, il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento preciso, definendo data e orario, nel quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito. Tra le prestazioni si elencano, a titolo non esaustivo:

- Le prestazioni di sopralluogo necessarie per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o il preventivo per l'esecuzione di lavori;
- le prestazioni di attivazione, riattivazione della fornitura e disattivazione della fornitura che prevedano l'accesso a luoghi o a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili;
- per le prestazioni di verifica del misuratore che prevedano l'accesso a misuratori inaccessibili o parzialmente accessibili.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni

Si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito per lo standard.
Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitino la presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
Nel momento in cui deve concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente. Previo consenso dell'utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore

Sia il Gestore sia l'utente possono disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

Tutte le informazioni relative all'appuntamento concordato vengono registrate dal Gestore sugli appositi verbali di intervento o di sopralluogo, sottoscritti dal tecnico incaricato e dall'utente ove presente (in caso di sua assenza, il tecnico lo registra sul modulo).

4.8 Accessi facilitati per specifiche categorie degli utenti finali

E' garantito l'accesso ai servizi da parte di specifiche categorie di utenze (ad esempio soggetti disabili o con difficoltà motorie) presso lo sportello sito nel Comune di Montecopiolo; è inoltre prevista la possibilità di espletare pratiche su appuntamento oppure direttamente on-line.

5 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Classificazione dei lavori e modalità di preventivazione

I lavori necessari a consentire l'erogazione del S.I.I. all'utente finale mediante il collegamento a impianti esistenti possono essere distinti in due categorie:

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

b) complessi: lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

L'esecuzione dei lavori è subordinata all'accettazione di uno specifico preventivo di spesa.

Si considerano esclusi dalla classificazione sopra riportata tutti i lavori oggetto di interventi previsti nel Contratto di affidamento Regolatore/Gestore, che sono tutti quelli che non derivano da richieste dell'utente finale, ad esempio la realizzazione di nuove reti, il potenziamento di reti esistenti, la realizzazione di nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione, ecc.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

5.2 Preventivazione per lavori

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

In relazione alla preventivazione, il Gestore è tenuto a rispettare uno standard associato al tempo di preventivazione: è il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente. I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico. I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

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

Anche la richiesta di modifica della portata del contatore è considerata un nuovo lavoro, che richiede l'emissione di un preventivo ed una esecuzione con specifici tempi e costi.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi, e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'utente, della ricevuta di avvenuto pagamento degli importi previsti. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta, pertanto il gestore non potrà pretendere dall'utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

5.3 Esecuzione lavori

Il tempo di esecuzione di un lavoro è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dei lavori sono differenziati a seconda della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso:

- *Esecuzione lavori semplici: 10 giorni lavorativi;*
- *Esecuzione lavori complessi: inferiore a 30 giorni lavorativi;*

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.
Il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

5.4 Forniture ad uso incendio

Il Gestore potrà concedere speciali derivazioni provviste di contatori per bocche da incendio, per le quali è stipulato un apposito contratto, distinto da quello per la fornitura per altri usi. Le derivazioni antincendio potranno essere autorizzate previo rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia e pertanto la richiesta di allacciamento dovrà essere corredata dalle previste documentazioni progettuali. Per maggior dettaglio si rimanda al Regolamento del Servizio di Acquedotto.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

6 ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Preventivi per allacci idrici e fognari

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

In relazione alla preventivazione, il Gestore è tenuto a rispettare uno standard associato al tempo di preventivazione: è il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente. I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di effettuazione del sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.

I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

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

È previsto un unico standard per i preventivi relativi alle richieste di allacciamento idrico e fognario ed alle richieste di esecuzione di lavori.

Nel caso di richiesta di preventivo che riguardi l'esecuzione di nuovi allacciamenti che richiedono lavori di potenziamento, estensione o adeguamento delle reti, si applica l'apposita disciplina e non sono applicabili gli standard qui definiti. In tal caso, verrà data comunicazione all'utente entro i tempi previsti per la preventivazione in merito alla inapplicabilità dello standard, con contestuale indicazione dei tempi stimati necessari per la redazione del preventivo.

Il preventivo per l'esecuzione di un nuovo allacciamento contiene sempre, oltre all'indicazione del corrispettivo previsto, l'indicazione della documentazione che il richiedente dovrà presentare, una volta completata l'esecuzione del lavoro, per richiedere l'attivazione della fornitura.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi, e si considera accettato alla presentazione, da parte dell'utente, della ricevuta di avvenuto pagamento degli importi previsti. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta, pertanto il gestore non potrà pretendere dall'utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

I preventivi per i nuovi allacciamenti vengono quantificati attingendo al prezziario standard, tuttavia sono predisposti ad hoc per ogni richiesta in funzione delle peculiarità di ciascun contesto, verificando la soluzione tecnicamente migliore mediante sopralluogo tecnico.

6.2 Esecuzione di allacciamento ad acquedotto

Il tempo di esecuzione di un allacciamento alla rete idrica è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente 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.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso come segue:

- *Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;*
- *Esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: inferiore a 30 giorni lavorativi;* Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

6.3 Esecuzione di allacciamento a fognatura

Il tempo di esecuzione di un allacciamento fognario è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso come segue:

- *Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 20 giorni lavorativi;*
- *Esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: inferiore a 30 giorni lavorativi*

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.
Il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.
Le competenze relative alla realizzazione del tratto di allacciamento sono definite all'interno del Regolamento del Servizio di Fognatura e Depurazione.

6.4 Attivazione della fornitura idrica da acquedotto

L'attivazione della fornitura consiste nell'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura. Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di completamento dei lavori di esecuzione di un nuovo allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore. Il tempo massimo di attivazione della fornitura è pari a 5 giorni lavorativi.
L'attivazione di una nuova fornitura è subordinata alla presentazione di specifica richiesta da parte del cliente: la richiesta può essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal gestore (posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet, sportello online), e deve essere completa di tutte le informazioni e gli allegati indicati nell'apposita modulistica.
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.
Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità 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.

6.5 Riattivazione della fornitura idrica da acquedotto

La riattivazione della fornitura (**subentro**) è la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione della titolarità del contratto o dei dati identificativi dell'utente. Il tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo che intercorre tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione della fornitura da parte del Gestore.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Al tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura idrica, è associato uno standard minimo di qualità differenziato in funzione dell'eventuale richiesta di procedere alla riattivazione/subentro con contestuale variazione della portata del misuratore (senza variazione di portata: 5 giorni lavorativi; con modifiche alla portata del misuratore: 10 giorni lavorativi).

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

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal gestore (posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet, sportello online), e deve essere completa di tutte le informazioni e gli allegati indicati nell'apposita modulistica.

Qualora la richiesta di subentro abbia per oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta 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.

Nei casi in cui il Gestore si avvalga ti tale facoltà, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della citata autodichiarazione oppure, nel caso di cui alla lettera b), dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

6.6 Disattivazione della fornitura idrica di acquedotto

La disattivazione della fornitura consiste nella sospensione dell'erogazione del sevizio al punto di consegna a seguito della richiesta di cessazione presentata dall'utente finale, e comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente è quindi il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'utente stesso. Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.

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.

La richiesta di disattivazione può essere presentata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal gestore (call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sportello online, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato).

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime modalità previste per la verifica del misuratore (si veda paragrafo 7.5).

6.7 Voltura di un contratto di fornitura

La voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione di titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo. Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è pari a 5 giorni lavorativi.

La richiesta di voltura può essere inoltrata attraverso uno dei canali messi a disposizione dal gestore (call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sportello online, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato) dall'utente finale entrante, purché integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 47/2014.

Per il servizio di acquedotto, al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

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

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

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Nei casi in cui il Gestore si avvalga di tale facoltà, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della citata autodichiarazione oppure, nel caso di cui alla lettera b), dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza. Al fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale verrà eseguita la voltura:

a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
b) all'interno della domanda di cui al punto precedente, comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il gestore pertanto provvede a:

a) eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;
b) inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
c) attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

7 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Rilevazione dei consumi e fatturazione

a. Misura dei consumi

Il Gestore deve garantire l'organizzazione del servizio di misura dei consumi nel rispetto delle disposizioni di cui al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato (TIMSII) e rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori di cui al D.M. n. 93/2017.

L'utente ha comunque l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o incaricato dello stesso l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

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.

Tale obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura, successivamente validata dal Gestore.
Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

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

È ammesso l'utilizzo di distanze temporali minime differenti nei seguenti casi:

- laddove sia garantito, per l'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso, il Gestore dovrà comunque garantire una sufficiente distribuzione delle letture durante l'anno;
- per specifiche tipologie di utenti finali che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- nel caso di utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc, laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte ad ottimizzare la pianificazione dell'attività di misura in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, garantendo comunque una sufficiente distribuzione delle letture durante l'anno; Il Gestore è inoltre tenuto ad effettuare:

i. con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.
ii. con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato; tale tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura; gli obblighi di ripasso si intendono assolti quando:
    a. nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
    b. qualora il gestore garantisce per quell'utente un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo;
    c. per utenze stagionali o specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento del ripasso siano elevate, anche in base all'esperienza del gestore.

Gli obblighi di lettura si intendono assolti anche in caso vi sia raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali, purché siano rispettate le distanze temporali minime sopra indicate.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

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

i. a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; questa comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti, o laddove non possibile con altra modalità idonea (es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee); in caso di misuratori teleletti, questo obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;

ii. prendere in carico le autoletture comunicate dal cliente con le modalità indicate al paragrafo 15.6;

iii. dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (es. fotografia della lettura).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per comunicare l'autolettura (indicate al paragrafo 16.6) e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni ed è tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli eventuali altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura. Il gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni, descritto in dettaglio al paragrafo 11.

Il Gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, ad esempio attraverso una sezione del proprio sito web riservata all'utente ed attraverso lo Sportello Online.

b. Autolettura del misuratore

Il Gestore mette a disposizione degli utenti finali la possibilità di fornire autolettura del misuratore di utenza almeno nelle seguenti modalità: SMS, telefonata, maschere web sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. È inoltre possibile comunicare l'autolettura presso gli sportelli fisici. Le modalità per la comunicazione dell'autolettura sono dettagliate al paragrafo 15.6.

Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale tramite autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione. Laddove le modalità di comunicazione dell'autolettura siano integrate con i sistemi informativi del gestore, questo fornisce all'utente un riscontro immediato sulla mancata presa in carico della misura al momento stesso della comunicazione. In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

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

c. Standard relativi al servizio di misura

A partire dal 1° gennaio 2023, sono introdotti due standard specifici relativi al servizio di misura, ai fini del rafforzamento delle tutele per l'utenza; gli standard si riferiscono ai seguenti indicatori:

i. Indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura", pari a 2 tentativi/anno in caso di utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc e pari a 3 tentativi/anno per utenti finali con consumi maggiori; ii. Indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile", pari ad almeno 48 ore.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Il mancato rispetto di uno standard specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato ed erogato con le medesime modalità indicate al paragrafo 4.4.

d. Fatturazione

La fatturazione del servizio avviene sulla base dei consumi rilevati e/o stimati relativi al periodo di riferimento indicato in fattura.

I consumi vengono rilevati attraverso la lettura dei contatori oppure, in assenza di tale dato, sulla base delle autoletture comunicate dall'utente finale, opportunamente validate dal Gestore. In assenza di entrambi i dati di cui sopra, per la fatturazione vengono utilizzati i consumi stimati, le cui modalità di calcolo sono esplicitate in apposito documento, reso noto all'utente finale e disponibile sul sito web del Gestore. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

In caso di fatturazione emessa sulla base di consumi stimati, il Gestore si impegna:

- ad indicare chiaramente nelle bollette di acconto che le letture di riferimento sono presunte e attribuite sulla base dei consumi storici;
- ad indicare chiaramente nelle bollette a saldo che le letture di riferimento sono effettive.

Ogni fattura riporta indicazione del proprio periodo di riferimento, ovvero del tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi riportati a seguire. Quest'ultimo ultimo vincolo non viene applicato in riferimento:

- alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita

Nel caso in cui l'utente non sia tenuto all'allacciamento alla pubblica fognatura secondo quanto previsto dall'articolo 18 del Regolamento Fognatura e Depurazione, il Gestore provvederà direttamente a fatturare solo il servizio acquedotto.

e. Standard relativi alla fatturazione

In riferimento alla fatturazione, il Gestore è tenuto al rispetto dei seguenti standard:

a) tempo per l'emissione della fattura (massimo 45 giorni solari), calcolato per differenza tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del gestore; questo standard deve essere rispettato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale, ed 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;

b) Periodicità di fatturazione: il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, secondo quanto definito all'art. 38 del RQSI (Delibera ARERA 655/2015/R/idr). Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:
    - 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a100 mc;
    - 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
    - 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 a 3000 mc;
    - 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della suddetta fascia di consumo, i consumi medi annui delle utenze condominiali sono determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

La periodicità di fatturazione viene revisionata con cadenza biennale, sulla base dei consumi medi annui di ciascuna utenza.

f. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

in caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il periodo di riferimento della fattura di chiusura va dal primo giorno successivo al periodo cui è riferita l'ultima fattura emessa al giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura

Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi, a restituire il deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito e ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

g. Applicazione della tariffa

Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del servizio idrico integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), le agevolazioni tariffarie per utenze deboli e l'importo massimo rimborsabile a copertura dell'importo fatturato a fronte di perdite occulte.

h. Trasparenza del documento di fatturazione

Il documento di fatturazione deve essere chiaro e di semplice comprensione, elaborato secondo lo schema riportato nel quadro di sintesi definito da ARERA con Delibera 586/2012/R/idr.
In particolare devono essere facilmente leggibili le informazioni relative a:

- l'importo complessivo e la data di scadenza;
- il servizio erogato ed il periodo di fatturazione;
- l'articolazione tariffaria;
- le modalità per contattare il servizio informazioni;
- ulteriori obblighi informativi previsti dalla presente Carta del Sevizio.

Nel caso di fatturazione di più servizi, deve essere indicato nel dettaglio l'importo fatturato e la relativa lettura (reale o presunta) dei consumi per ciascun servizio. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

i. Oneri di spedizione

Ai sensi dell'art. 21 della Legge n. 633 del 1972, "le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità" non devono essere addebitate a qualsiasi titolo all'utente.

j. Termini, modalità e strumenti di pagamento

il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

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

Il Gestore indica sul proprio sito web le possibili modalità di pagamento e le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento, come specificato al punto 8.2.

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 vengono allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore garantisce all'utente finale le seguenti modalità di pagamento gratuito, ovvero senza addebito di commissioni:

- a mezzo carta bancaria /o carta di credito presso lo sportello principale di Fidenza
- a mezzo delega permanente (SDD) presso qualsiasi sportello bancario italiano (senza oneri SDD da parte del Gestore, salvi altri diritti della Banca in base ai rapporti con l'utente)

Il Gestore garantisce all'utente finale modalità di pagamento il più possibile differenziate, in modo che l'utente possa scegliere la forma di pagamento fra le seguenti:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito; • domiciliazione bancaria;
- bollettino postale.

In ogni caso, non sono previste forme di riscossione diretta nelle abitazioni degli utenti, e tale comunicazione è pubblicizzata.

7.2 Rateizzazione

Il Gestore garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Il tal caso, viene riconosciuta all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione indicata sul sito web, fatto salvo un diverso accordo tra le parti.

Il piano di rateizzazione dovrà in ogni caso essere formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo utente, ferma la necessità da parte dell'utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali dei Comune competente nei casi specifici).

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Il Gestore indica sul proprio sito internet le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali: le rate possono infatti essere maggiorate degli interessi di dilazione, che non possono superare il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea o il tasso di riferimento fissato dalla Banca degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa, e solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

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 vengono allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

7.3 Rettifica di fatturazione, tempi di emissione e corresponsione somme non dovute

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, riferibili unicamente al processo di fatturazione, l'individuazione e correzione degli stessi avvengono d'ufficio, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. In seguito alla correzione, il Gestore invia all'utente rettifica di fatturazione. Questi errori possono dipendere da varie cause: ad esempio, errori "amministrativi", stime alte legate all'impossibilità di acquisire letture reali, consumi anomali per la presenza di perdite idriche occulte, guasto del misuratore ecc.

L'utente può richiedere la rettifica di una fattura qualora riscontrasse la mancata correttezza dei corrispettivi fatturati: la richiesta di rettifica può essere presentata a tutti i canali di contatto del gestore (call center, sportello, email, sportello online).

Salvo diverse indicazioni ricevute dal Gestore, l'utente è tenuto comunque al pagamento della bolletta contestata, in attesa che la propria segnalazione sia oggetto di verifica da parte del Gestore e/o di ulteriore eventuale definizione dell'iter delle controversie.

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

a) il riferimento alla richiesta di rettifica di fatturazione;
b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
c) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
d) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
e) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
f) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
g) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
h) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Inoltre, il Gestore garantisce un tempo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata pari a 60 giorni lavorativi, inteso come il tempo che intercorre 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.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.

7.4 Rilevazione e fatturazione dei consumi anomali

Un consumo è ritenuto "anomalo" quando i valori espressi sono pari o superiori al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, ovvero il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni relativo al medesimo periodo. Maggiori consumi possono derivare semplicemente dalla variazione delle abitudini di consumo, oppure essere legati ad

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

un malfunzionamento del contatore o alla presenza di perdite post contatore: in questi ultimi due casi, l'utente può richiedere al gestore il ricalcolo dei consumi.

a. Rilevazione e segnalazione di consumi "anomali"

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.
Ad ogni ciclo di raccolta delle letture da parte del Gestore, in presenza di letture "anomale" i letturisti lasciano presso l'utente una cartolina di segnalazione di consumo elevato, nella quale sono indicati i recapiti del gestore a cui l'utente può rivolgersi in caso sospetti un malfunzionamento del misuratore o la presenza di una perdita idrica nell'impianto privato. Inoltre, ad ogni ciclo di fatturazione, prima dell'emissione delle fatture il Gestore verifica la congruenza dei consumi rilevati rispetto ai consumi medi delle utenze, e laddove rilevi la presenza di un consumo "anomalo" provvede a contattare telefonicamente l'utente per segnalarlo, con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi prima della fatturazione.

b. Caso di malfunzionamento del misuratore

Eventuali malfunzionamenti del contatore possono essere accertati attraverso verifiche tecniche, secondo quanto definito al paragrafo 7.5.

In caso di accertato malfunzionamento del contatore, i consumi anomali saranno ricostruiti per il tempo intercorrente tra l'insorgere (certificato) del guasto e la sua riparazione (ovvero la sostituzione del misuratore malfunzionante); nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione da parte dell'utente o del gestore di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a 2 anni.

La ricostruzione dei consumi non correttamente misurati avviene sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa a seguito della sostituzione del misuratore malfunzionante.

c. Caso di perdita occulta nell'impianto privato post-misuratore

In caso di dispersioni di acqua non dovute a negligenza dell'utente, ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte evidenziate da consumi anomali, Azienda Speciale Comuni Riuniti concede, previa regolare presentazione da parte dell'utente della richiesta, una agevolazione a parziale copertura dei maggiori consumi.

L'accesso a tale agevolazione è subordinato al rispetto della procedura definita all'interno dell'apposito Disciplinare, disponibile sul sito https://comuniriunitisrl.it nella sezione Perdite Occulte, e garantisce il rispetto dei livelli minimi di tutela definiti da ARERA con Delibera 218/2016/R/idr come modificata da Delibera 609/2021/R/idr, ovvero:

- Ciascun utente ha diritto ad accedere nuovamente all'agevolazione al massimo dopo 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- La tutela si applica anche alle fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- Nel periodo di applicazione della tutela sono garantite almeno le seguenti tutele di prezzo:
    - a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, il volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento è escluso dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione;
    - al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento viene applicata, per il servizio di acquedotto, una tariffa non superiore alla metà della tariffa base (fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%);
- in caso di perdita occulta è garantita l'applicazione delle modalità di rateizzazione indicate al paragrafo 7.2.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Qualora l'utente non avesse diritto alla suddetta agevolazione, poiché non sussistono le condizioni definite dal Disciplinare, potrà comunque richiedere la riduzione della quota di tariffa relativa ai servizi di fognatura e depurazione relativa al consumo eccedente registrato a causa della perdita occulta, presentando specifica richiesta attraverso il modulo domanda di agevolazione per il servizio di fognatura e depurazione, disponibile presso gli sportelli o sul sito web https://www.ascomuniriuniti.it nella sezione Perdite Occulte.

7.5 Verifiche tecniche dei misuratori e rettifiche dei valori misurati

Il contatore installato dal Gestore del S.I.I. per l'attivazione del contratto di fornitura e destinato alla contabilizzazione dei volumi da fatturare è di proprietà pubblica e soggetto alle attività di manutenzione di competenza esclusiva del Gestore. L'utente è considerato consegnatario del contatore e dei relativi accessori posti all'interno del vano d'alloggiamento del contatore stesso, pertanto dovrà provvedere, con la diligenza del buon padre di famiglia, affinché le suddette apparecchiature ed il tratto di derivazione esistente nella sua proprietà siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti ed è responsabile di qualunque manomissione o danno a loro arrecati anche da terzi o ignoti.

È fatto assoluto divieto all'utente di manomettere i sigilli predisposti dal Gestore al contatore, nonché quelli apposti per la limitazione o la sospensione dell'erogazione dell'acqua nel caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi.

L'utente può chiedere al Gestore, in caso di anomalie, verifiche tecniche sul contatore, presentando richiesta scritta attraverso la compilazione di apposito modulo messo a disposizione dal Gestore presso gli Sportelli fisici e sul proprio sito internet. Il Gestore indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, unitamente alle modalità con le quali comunica all'utente l'esito della verifica stessa, nonché le modalità di ricostruzione degli eventuali consumi non correttamente misurati.

Il Gestore garantisce un tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore pari a 10 giorni lavorativi, conteggiati a partire dalla data di presentazione della richiesta da parte dell'utente.

La verifica del misuratore viene effettuata presso laboratorio metrico autorizzato, pertanto contestualmente all'intervento per la rimozione del contatore al fine dell'invio dello stesso a verifica, il Gestore provvede alla sua sostituzione con un nuovo dispositivo, conforme alla normativa vigente. Nel caso in cui il misuratore fosse installato in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'utente finale, il Gestore dovrà proporre all'utente un appuntamento concordato. Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore medesimo.

L'utente ha inoltre facoltà di assistere alle prove condotte dal laboratorio metrico, secondo le procedure da questi definite, le quali sono chiaramente indicate all'interno della modulistica di richiesta della verifica del contatore.

La verifica verrà eseguita, secondo le disposizioni normative vigenti, alla portata permanente Q3 del misuratore che, per risultare regolarmente funzionante, non dovrà superare il limite di tolleranza in lettura superiore a +2% (D.Lgs n. 22 del 2/2/2007 e dal D.M. 30/10/2013, n. 155).

A seguito della ricezione del rapporto di verifica del misuratore da parte del laboratorio metrico, il Gestore comunica per iscritto all'Utente l'esito di tale verifica, garantendo un tempo massimo di comunicazione dell'esito pari a 30 giorni dalla data di effettuazione della verifica. Tale comunicazione include copia del documento recante l'esito delle verifiche effettuate, rilasciato dal laboratorio metrico certificato che ha condotto tali verifiche.

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. Il gestore sarà poi 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

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

misuratore, 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.

Qualora il misuratore risultasse correttamente funzionante, il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito web aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del contatore.

Qualora il misuratore risultasse guasto o malfunzionante, i costi relativi alla verifica e sostituzione del misuratore sono a carico del Gestore, il quale provvede altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, secondo le modalità indicate al paragrafo 7.4.

In caso di sostituzione su iniziativa del gestore, quindi di sostituzione di ufficio, il gestore deve rilasciare all'utente, se richiesto, copia del verbale con causale sostituzione, vecchia/nuova matricola e lettura del misuratore sostituito; se richiesta in forma scritta, si applica lo standard di risposta a richieste scritte di informazioni.

7.6 Verifica del livello di pressione

Il Gestore indica sul proprio sito web le modalità con cui l'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento del Gestore. Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione pari a 10 giorni lavorativi. 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.

La verifica del livello di pressione viene effettuata dal Gestore attraverso idonea strumentazione (es. manometro, manografo ecc.). I valori di pressione rilevati al punto di consegna devono essere compresi nei limiti minimo e massimo identificati come livelli minimi standard del servizio, come indicati nel Regolamento del Servizio di Acquedotto.

Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica stessa.

Qualora, a seguito della verifica, il livello di pressione risultasse nella norma, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento così come indicato nel tariffario pubblicato sul sito web aziendale e sulla modulistica di richiesta di verifica del livello di pressione.

Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

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

Fase	Descrizione	Tempo standard
Intervento per la verifica del livello di pressione	A seguito di richiesta del cliente, il Gestore interviene sul posto per effettuare la verifica, con l'ausilio di idonea strumentazione.	10 giorni
Comunicazione dell'esito della verifica di pressione	A seguito del completamento della verifica, il Gestore è tenuto a comunicare l'esito della verifica al cliente. Se la verifica è condotta in presenza del cliente, tale obbligo si ritiene assolto con la firma dello stesso sul Verbale di attività.	10 giorni

7.7 Interessi di mora

Agli Utenti che non hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture, il gestore può addebitare gli interessi di mora che decorrono dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento (D.lgs 9 ottobre 2002, n. 231 e s.m.i.).

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Agli utenti finali diretti domestico residenti percettori di bonus e alle utenze non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, il gestore può richiedere unicamente:

a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;

b) gli interessi di mora calcolati applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente non percettore di bonus, in aggiunta agli importi di cui ai precedenti punti, unicamente il pagamento:

a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore;

b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Agli utenti che negli ultimi due anni hanno provveduto regolarmente al pagamento delle fatture (cd. "buoni pagatori"), la prima volta che effettuano un pagamento in ritardo, verranno conteggiati i soli interessi legali per i primi 10 giorni oltre la data di scadenza.

Il valore degli interessi di mora applicati è quello previsto dalla vigente normativa.

Tipo di debitore	Decorrenza degli interessi di mora	Tasso di mora
Buon pagatore	Dall'undicesimo giorno post scadenza della fattura	T.U.R. + 3,5 per ogni giorno di ritardo
Cattivo pagatore	Dal giorno successivo la scadenza della fattura	

7.8 Deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all'utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti. Resta salva la facoltà del Gestore di non richiedere il deposito cauzionale d'utenza.
Il deposito cauzionale contribuisce alla copertura di una parte del "rischio morosità" del Gestore rispondendo anche ad un principio di equità poiché l'onere della morosità ricade sulla generalità degli utenti del servizio.

7.9 Bonus sociale idrico e bonus idrico integrativo

L'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto con la delibera 897/2017 il Bonus Sociale Idrico, al fine di sostenere le famiglie (ovvero: unicamente le utenze domestiche residenti) in condizione di disagio economico e/o fisico come definito garantendo loro un risparmio sulla spesa annua del servizio idrico integrato: il Bonus consente infatti di disporre gratuitamente dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione su di un quantitativo minimo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali pari a 50 litri giorno a persona, corrispondenti a 18,25 mc di acqua all'anno pro-capite.

Dal 1° gennaio 2021 tutti i cittadini/nuclei familiari che presentano annualmente una Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso ad una prestazione sociale agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc.) e che risultano in condizione di disagio economico, sono automaticamente ammessi al procedimento per il riconoscimento dell'agevolazione dei bonus sociali.

Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, dunque, è necessario e sufficiente presentare la DSU ogni anno e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso ai bonus, oppure risultare titolari di Reddito/Pensione di cittadinanza. I requisiti per beneficiare dei bonus sociali sono pubblicati sul sito ARERA al seguente link: https://www.arera.it/it/bonus_sociale.htm.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

In ogni anno solare, per ogni nucleo familiare che, sulla base della Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) presentata, risulta in condizioni di disagio economico:

- l'INPS invia al Sistema Informativo Integrato gestito dalla società Acquirente Unico S.p.A., i dati tratti, dalla DSU, che sono strettamente necessari per le verifiche di ammissibilità all'agevolazione; la trasmissione dei dati avviene nel rispetto della normativa sulla privacy e delle modalità definite dall'Autorità;
- il Sistema Informativo Integrato verifica che nessuno dei componenti del nucleo familiare ISEE sia già beneficiario di un bonus sociale elettrico/gas/idrico per lo stesso anno di competenza della DSU;
- Dopo aver verificato positivamente che il nucleo familiare non risulti già beneficiario di un bonus idrico per l'anno di competenza della DSU, il SII trasmette i dati rilevanti al Gestore del servizio idrico competente per il territorio nel quale è localizzata l'abitazione del nucleo familiare (indicato nel Quadro B della DSU);
- sulla base di questi dati, il Gestore Idrico competente ricerca nei suoi archivi un contratto di fornitura idrica intestato a uno dei codici fiscali dei componenti del nucleo familiare (fornitura diretta):
    - se individua un contratto di fornitura diretta intestato ad uno dei componenti del nucleo familiare, provvede a verificare che la fornitura abbia le caratteristiche previste dalla regolazione; in caso di esito positivo di tali verifiche, il bonus sociale viene erogato direttamente in bolletta, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;
    - se NON individua alcun contratto di fornitura idrica intestato ad uno dei componenti del nucleo familiare MA, in base ai dati che il Gestore ha ricevuto dal Sistema Informativo Integrato, il nucleo risulta titolare di un contratto di fornitura di energia elettrica per usi domestici e attivo, il Gestore idrico provvede ad erogare il bonus idrico in un'unica soluzione, con assegno circolare non trasferibile intestato al dichiarante la DSU o altra modalità tracciabile, assumendo che il nucleo familiare usufruisca anche di una fornitura idrica condominiale;
    - se NON individua alcun contratto di fornitura idrica intestato ad uno dei componenti del nucleo familiare e il nucleo familiare ISEE NON risulta titolare di un contratto di fornitura di energia elettrica per usi domestici attivo in base ai dati che il Gestore ha ricevuto dal Sistema Informativo Integrato, il bonus sociale idrico non viene erogato.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in presenza di un bonus in corso di erogazione, la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione verrà liquidata nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Per gli utenti diretti, in caso di morosità del beneficiario, il Gestore tratterrà la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora, come evidenziato nella comunicazione di costituzione in mora.

L'ammontare del bonus sociale riconosciuto ad ogni utenza viene calcolare secondo le modalità stabilite da ARERA, secondo il criterio pro-capite, applicando le tariffe vigenti. Le tariffe applicate vengono automaticamente aggiornate in corrispondenza di ogni aggiornamento tariffario.

Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, potranno trovare applicazione solo a partire dal successivo periodo di rinnovo, salvo che l'utente presenti al gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni, come previsto dall'art. 3, c. 6, del TICSI. In tal caso, il gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza all'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSI. L'autocertificazione presentata dall'utente deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del D.P.R. n. 445/2000, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporta una modifica della condizione di disagio economico e sociale.

L'utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo ISEE, che nel corso del periodo di agevolazione divenga utente diretto non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

A livello regionale, l'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per il Servizio Idrico e i Rifiuti (ATERSIR) prevede l'erogazione di un ulteriore bonus idrico detto "integrativo", riconosciuto ai medesimi soggetti aventi diritto al Bonus nazionale, e quantificato in misura del 50% della tariffa di fognatura e il 50% della tariffa di depurazione proporzionati ad un consumo minimo teorico pari a 18,25 mc pro-capite all'anno. Il bonus integrativo è riconosciuto con le medesime modalità sopra indicate.

Entrambi i bonus sono evidenziati nel dettaglio del calcolo dei corrispettivi in bolletta mediante specifica dicitura, chiaramente identificabile.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

8 GESTIONE DELLA MOROSITÀ

8.1 Definizione dello stato di morosità

In caso di mancato pagamento, decorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura viene costituito lo stato di morosità verso il soggetto che ha sottoscritto il contratto di fornitura con il Gestore (intestatario del contratto di fornitura, legale rappresentante per forniture ad Aziende, Amministratore condominiale per utenze centralizzate, ecc.). In tal caso il Gestore invia un sollecito di pagamento mediante raccomandata accompagnata dal duplicato della fattura non pagata o in alternativa da tutti i riferimenti per poter fare individuare all'utente l'addebito contestato (numero e data fattura, periodo di riferimento, scadenza fattura), indicando le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento, al fine di evitare la sospensione della fornitura idrica per morosità, che potrà essere disposta non prima che siano inutilmente decorsi 30 giorni dalla data di spedizione della raccomandata.

Qualora sia presentata una richiesta di subentro o di voltura che abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico il cui intestatario si trova in stato di morosità, all'utente finale subentrante non può essere attribuita alcuna morosità pregressa salve le eccezioni previste dalla legge.

L'eventuale procedura di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura verrà avviata in presenza di un importo insoluto pari o superiore a €100.

8.2 Sollecito bonario di pagamento

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il gestore può inviare all'utente - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del paragrafo 8.2 - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportate almeno le seguenti informazioni:

- il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo paragrafo 9.3;
- l'indicazione delle ulteriori procedure che il Gestore si riserva di adottare in caso del perdurare dello stato di morosità;
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di comunicazione;
- i recapiti del gestore ai quali l'utente può comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro scadenza, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato (come indicato al successivo par.8.5), o è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento secondo quanto previsto al paragrafo 7.2.

8.3 Costituzione in mora dell'utente

Il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo.
Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad evidenziarli separatamente in bolletta, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), fornendo altresì specifica comunicazione in merito alla possibilità di prescrizione.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata; tale comunicazione dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- Il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- Il riferimento al precedente sollecito bonario inviato;
- l'indicazione del termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, che non potrà essere inferiore a quaranta (40) giorni solari (o compiuta giacenza) dal ricevimento del sollecito bonario di cui al paragrafo 8.2);
- la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura, la quale dovrà essere fissata in un tempo congruo rispetto alla data di comunicazione della costituzione in mora;
- la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora (come da paragrafo 8.4);
- le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento (indicate al paragrafo 8.5);
- le modalità e tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i casi in cui l'utente finale ha diritto all'indennizzo automatico (indicati al paragrafo 8.10);
- i recapiti a cui l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore è infondata (come indicato al precedente periodo) oppure è parzialmente errata in quanto trattasi di utenza non disalimentabile);
- il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancor erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Nella comunicazione di costituzione in mora, il Gestore informa inoltre l'utente che, in caso di mancato pagamento della fattura, avverrà la sospensione/limitazione/disattivazione del servizio, la data a partire dalla quale tale sospensione potrà essere effettuata e la modalità con cui verrà praticata.

Il gestore potrà richiedere all'utente, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e anche:

- i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario e della costituzione in mora;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

- gli interessi di mora calcolati applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%.

I costi delle operazioni di installazione e di rimozione dello strumento di limitazione della portata, ovvero del temporaneo distacco e del successivo ripristino/riattivazione della fornitura, sono a carico dell'utente, il quale deve ricevere precise informazioni riguardanti i costi dell'intervento nel preavviso di sospensione per morosità. Tali spese di installazione e rimozione del dispositivo di limitazione della portata e della pressione, ovvero del distacco dell'utenza, sono indicate nel prezziario predisposto ed adeguatamente pubblicizzato dal Gestore, previa approvazione dell'Autorità, disponibile sul sito https://www.ascomuniriuniti.it

La fornitura non può essere sospesa/limitata o disattivata nei seguenti casi:

- in assenza di preavviso scritto;
- per mancato pagamento di corrispettivi dovuti per altri servizi di pubblica utilità erogati dal medesimo Gestore;
- per mancato pagamento di importi inferiori o uguali all'eventuale deposito cauzionale;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- nei casi di comprovata grave malattia (temporanea o cronica) dell'utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano definitivamente o temporaneamente non autosufficiente;
- nei casi in cui l'utente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la controversia non sia stata ancora risolta.

In caso di erroneo distacco la riattivazione del servizio deve avvenire entro 6 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'utente.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo paragrafo 8.4, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a venti (20) giorni solari dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

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

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo 8.3.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

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

a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi del paragrafo 7.7;
b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/ disattivazione della fornitura senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

8.5 Comunicazione di avvenuto pagamento

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico attraverso l'invio o la consegna presso gli sportelli dell'attestazione di avvenuto pagamento. Il Gestore mette a disposizione dell'utente, oltre al numero verde commerciale che fornisce assistenza telefonica, una casella di posta elettronica (comuni.riuniti@pec.it) a cui l'utente può inviare comunicazione ed attestazione di avvenuto pagamento. Tutti i recapiti sono disponibili sul sito web https://www.ascomuniriuniti.it

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

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

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo qualora Il Gestore abbia provveduto:

a) alla comunicazione di costituzione in mora dell'utente finale;
b) all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
c) e siano decorsi i termini di cui al paragrafo 9.3, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

Oltre a queste condizioni, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti domestici non disalimentabili:

a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
    - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
    - Il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione.
b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
    - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
    - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili, il gestore può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, nel caso in cui:

a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa.

Nel caso di utenze condominiali il gestore non può limitare/sospendere/disattivare la fornitura se l'utenza condominiale effettua un pagamento parziale entro la scadenza indicata nella costituzione di messa in mora, in un'unica soluzione, pari ad almeno la metà dell'importo complessivo dovuto.

Se trascorsi 6 mesi dall'avvenuto pagamento parziale non viene saldato il dovuto il gestore può procedere con gli interventi di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura.

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

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

a) l'utente ha effettuato il pagamento dandone comunicazione al gestore ovvero ha inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei termini previsti nel presente documento;
b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del S.I.I.;
c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

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

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

Il gestore non può mai intervenire con la sospensione/disattivazione della fornitura di utenze non disalimentabili.

Si considerano utenti finali non disalimentabili, pur in presenza dello stato di morosità:

a) ospedali e strutture ospedaliere;
b) case di cura e di assistenza;
c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
d) carceri;
e) istituti scolastici di ogni ordine e grado;
f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio"), anche individuate dall'ARERA tra gli usi pubblici non disalimentabili;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

g) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico;

h) eventuali ulteriori categorie sociali deboli individuate dall'ATERSIR. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi dell'art. 3 del DPCM 29 agosto 2016.

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nel presente capitolo;

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

c) l'utente non ha effettuato il pagamento entro i termini indicati nella costituzione di messa in mora e non ha inoltrato richiesta di rateizzazione.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

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

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

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

8.8 Modalità di sospensione del servizio

In caso di morosità, per le utenze di tipo domestico disalimentabili la sospensione del servizio idrico verrà effettuata (ove tecnicamente possibile) tramite l'installazione di strumenti di limitazione della portata e della pressione di fornitura: le apparecchiature per la limitazione della portata/pressione utilizzate garantiscono il mantenimento di una fornitura minima essenziale pari a 50 litri al giorno per abitante conforme alle indicazioni dell'OMS. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi del DPCM 29 agosto 2016.

Nel caso in cui il Gestore, a seguito di opportuna attività di verifica, identifichi motivazioni di carattere tecnico che rendono inefficace il funzionamento dello strumento di limitazione di portata, il gestore, prima di procedere alla sospensione, deve inviare all'utente una comunicazione in cui sono indicate le motivazioni per le quali risulta tecnicamente impossibile procedere alla limitazione. Una volta inviata questa comunicazione, il gestore può procedere con la sospensione della fornitura.

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

Tempo minimo di preavviso prima della limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura	Il preavviso di limitazione della fornitura è contenuto nella comunicazione di costituzione in mora. Una volta trascorso il termine ultimo per il pagamento, indicato nella comunicazione di costituzione in mora, senza che l'utente abbia provveduto a saldare il debito, dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, il Gestore può procedere con la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Tempo massimo di pagamento a decorrere dal preavviso	Non può essere inferiore a venti (20) giorni solari dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora.
A quali soggetti non si applica la sospensione/limitazione della fornitura	• Utenze ad uso domestico residente che beneficiano del bonus acqua; • utenze ad "uso pubblico non disalimentabile" (es. scuole, ospedali, ecc.)
Quando non si applica la sospensione/limitazione della fornitura	• se l'importo non pagato riguarda servizi diversi dal servizio idrico

8.9 Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata, limitata o sospesa per morosità dell'utente finale a seguito del ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore con le modalità indicate al paragrafo 8.5.

Il tempo massimo per il ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità è pari a 2 giorni feriali. Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno successivo.

8.10 Indennizzi legati al processo di gestione morosità

Oltre agli indennizzi già previsti nel presente documento, il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- in tutti i casi in cui abbia sospeso o disattivato la fornitura per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- in tutti i casi in cui, in relazione ad un utente finale domestico residente, il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità (fanno eccezione i casi in cui sia stata rilevata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso, installati ovvero laddove l'utente finale non abbia provveduto ad onorare gli obblighi riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora per il recupero della morosità pregressa);
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità indicate al paragrafo 9.5.

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

a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste nel presente documento;
c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al capitolo 3.4 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

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

9 ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA

9.1 Riattivazione della fornitura idrica a seguito di erroneo distacco

In caso di erroneo distacco, l'utente può contattare il numero verde di pronto intervento per segnalare il disservizio: la riattivazione del servizio dovrà avvenire entro 6 ore dalla segnalazione, tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24 e senza oneri a carico dell'utente. Il Gestore risarcirà gli eventuali danni materiali subiti dall'utente finale a cui corrisponderà comunque un indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo 3.4.

10 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

10.1 Aspetti generali

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni, 24 ore su 24 e in tutti i giorni dell'anno.

La mancanza o l'interruzione del servizio può essere imputabile:

- Ad eventi comprovati di forza maggiore;
- Ad Interventi programmati e manutenzioni, necessari per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio;
- A caso fortuito;
- Ad Interventi non programmati, legati ad esempio a guasti o rotture accidentali imprevedibili
- A crisi quali-quantitativa.

In caso di interruzioni della fornitura idrica di durata pari o superiore a 24 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza; per l'attivazione di tale servizio, il gestore ha un tempo massimo di 48 ore calcolato a partire dal momento in cui si è verificata l'interruzione.

Nei casi di calamità naturali, le attività saranno condotte sotto il coordinamento della Protezione Civile.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

I tempi massimi per l'eliminazione di eventuali disagi all'utente, per l'avvio dei lavori di riparazione di eventuali guasti ed il ripristino del servizio acquedottistico e fognario, sono definiti all'interno della convenzione di affidamento del servizio idrico integrato, disponibile sul sito web del gestore e sul sito web di Atersir.

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

10.2 Pronto intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato, gratuito sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento. Il Servizio telefonico di pronto intervento deve rispettare gli standard di qualità indicati al paragrafo 5.6.

Il servizio telefonico di pronto intervento registra tutte le chiamate telefoniche ricevute ed è in grado di fornire al segnalante istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

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

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

Tale 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 esondazione e rigurgiti.

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

Il servizio di pronto intervento ha facoltà di intervenire solamente nel caso di segnalazioni che si riferiscano a reti ed impianti affidati al Gestore.

In caso di pericolo per la salute umana dovuto alla qualità dell'acqua in erogazione o di necessità di messa in sicurezza stradale, il Gestore dà in ogni caso garanzia di Intervento immediato (coincidente con i tempi di trasferimento dei propri addetti dalla sede operativa più prossima al luogo del guasto a partire dalla segnalazione ricevuta).

Tali tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.

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

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

10.3 Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati

a. Tempo e modalità di preavviso per interventi programmati

In caso di intervento programmato sulla rete che determini l'interruzione del servizio, il Gestore ne dà preavviso agli utenti interessati dall'interruzione con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- avviso diretto agli utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
- avviso diretto agli utenti mediante sms.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto.

L'avviso deve contenere indicazione della data e ora di inizio dell'interruzione e la sua durata prevista, con esplicitazione di eventuali servizi sostitutivi eventualmente attivati dal Gestore in caso di interruzioni di durata superiore alle 24 ore.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore S3) si misura in ore dal momento in cui viene avvisato ciascun utente finale al momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso; a questo indicatore di qualità tecnica del servizio è associato uno standard di tipo specifico, pertanto in caso di mancato rispetto del livello di qualità verrà erogato indennizzo automatico agli utenti interessati, secondo le modalità indicate al paragrafo 10.5.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Eventuali segnalazioni sulla presenza di una interruzione della fornitura possono essere fatte pervenire al Gestore direttamente al numero verde di pronto intervento. In caso di reclami per mancato preavviso in caso di interruzione programmata o per mancato rispetto della durata prevista dell'interruzione potranno essere segnalati all'indirizzo comuniriuniti@libero.it.

b. Durata massima della singola sospensione programmata

La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore S1) 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.

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

A questo indicatore di qualità tecnica del servizio è associato uno standard di tipo specifico, pertanto in caso di mancato rispetto del livello di qualità verrà erogato indennizzo automatico agli utenti interessati, secondo le modalità indicate al paragrafo 9.5.

c. Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato: il Gestore è infatti tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza entro un tempo massimo pari a 48 ore, laddove la sospensione del servizio idropotabile si protragga tanto a lungo.

A questo indicatore di qualità tecnica del servizio è associato uno standard di tipo specifico, pertanto in caso di mancato rispetto del livello di qualità verrà erogato indennizzo automatico agli utenti interessati, secondo le modalità indicate al paragrafo 11.5.

10.4 Interventi in caso di crisi idrica

La crisi della risorsa idrica può essere:

- Qualitativa, ovvero consistente nel superamento di uno o più dei parametri di legge previsti per il consumo umano, che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità da parte dell'Autorità territorialmente competente;
- Quantitativa, ovvero consistente nella carenza della risorsa idrica in misura tale da non consentire l'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

In caso di crisi idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi (Piano di Emergenza).
Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione della fornitura delle utenze.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

10.5 Indennizzi automatici per violazione degli standard specifici di qualità tecnica

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

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

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

Gli indennizzi automatici appena descritti devono essere corrisposti all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al capitolo 3.4 del presente documento. Nel documento di fatturazione l'indennizzo sarà identificato con specifica dicitura.

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

11 INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE

11.1 Accesso agli atti e alla documentazione

Il Gestore rende disponibile agli utenti l'accesso alle informazioni relative allo svolgimento del Servizio in proprio possesso, siano esse di carattere generale o specifico, secondo le seguenti modalità:

- le procedure per presentare richieste di servizio, nonché la relativa modulistica, sono rese liberamente accessibili sul sito web https://www.ascomuniriuniti.it/; sono altresì reperibili presso gli sportelli fisici o possono essere richieste a mezzo email o telefonando al numero verde del servizio commerciale;
- le informazioni specifiche per singolo utente finale (es. copia contratto, copia fatture ecc.) possono essere richieste al servizio clienti, telefonicamente o presso gli sportelli, previa identificazione del richiedente, attraverso la richiesta dei codici del contratto di riferimento; tali informazioni possono essere reperite direttamente dal cliente utilizzando lo Sportello Online, previa registrazione, con accesso tramite password alla propria area personale;
- eventuali ulteriori richieste di accesso agli atti, intese come richiese di accesso civico agli atti che il Gestore è tenuto a pubblicare sul proprio sito web ai sensi del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i potranno essere presentate seguendo la procedura indicata sul sito https://www.ascomuniriuniti.it/ nella sezione Amministrazione trasparente > Accesso Civico.

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ed in modo motivato alle richieste di informazioni pervenute per iscritto *entro 30 giorni lavorativi* dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale. Il tempo massimo per la risposta alle richieste scritte di informazioni è considerato standard di tipo specifico, pertanto il suo mancato rispetto è soggetto ad indennizzo automatico secondo le modalità riportate al paragrafo 3.4.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Tutte le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni, riportare l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore con relativo numero telefonico al quale poter richiedere eventualmente ulteriori chiarimenti.

Informazioni richieste	Contatti	Tempo di risposta
Informazioni relative al proprio contratto di fornitura, modalità di presentazione delle richieste contrattuali, informazioni o chiarimenti sulle bollette	comuni.riuniti@pec.it comuniriuniti@libero.it	30 giorni lavorativi
Accesso civico semplice o generalizzato ai documenti detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni ai sensi del D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza	comuni.riuniti@pec.it comuniriuniti@libero.it	30 giorni lavorativi

11.2 Informazione sistematica del Gestore

Il Gestore si impegna ad informare ed a tenere informati costantemente gli utenti finali attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le condizioni di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e loro modificazioni.

Il Gestore, al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio e relative modificazioni, adotta le seguenti modalità:

- istituisce un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli, copia del modulo per la presentazione di reclami, copia del modulo di richiesta di indennizzo, nonché espletare on-line alcune pratiche;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli e newsletter, chiari e facilmente leggibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con particolare riferimento alle modalità di lettura dei contatori, alle agevolazioni esistenti per eventuali iniziative promozionali, alle procedure di pagamento delle fatture, alla composizione ed alla variazione della tariffa, nonché alla periodicità di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con l'Autorità, i Comuni, le Circoscrizioni, il Comitato consultivo degli utenti, le Associazioni di tutela dei consumatori e delle Associazioni imprenditoriali, l'Azienda regionale di vigilanza per i servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento ed al consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- pubblica annualmente (entro il 30 di giugno in bolletta) a consuntivo i livelli di rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo regionale degli utenti e dei portatori di interesse di cui all'art. 15 della L.R. 23 dicembre 2011, n. 23;
- si raccorda con l'attività del Comitato consultivo regionale al fine di promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo regionale, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali;
- rende pubblici, con cadenza semestrale, anche attraverso il sito internet i principali parametri qualitativi dell'acqua erogata, rilevati analiticamente, secondo quanto definito dall'Allegato A della Delibera AEEGSI 586/2012/R/idr;
- fornisce con cadenza almeno annuale a tutte le utenze indirette, ovvero sottese ad un contratto di tipo condominiale, informativa specifica circa i consumi dell'utenza raggruppata e gli importi ad essa fatturati negli ultimi 12 mesi, le modalità ed i contatti del gestore;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

- mette a disposizione delle utenze condominiali uno strumento di calcolo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta, secondo i criteri stabiliti nel TICSI.

12 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE

12.1 Informazioni da comunicare all'Autorità e all'Ente di Governo d'Ambito

Ogni anno, il Gestore comunica ad ARERA e ad Atersir una serie di dati ed informazioni definite all'interno delle specifiche delibere ARERA; a titolo esemplificativo, ma non esaustivo: la numerosità delle utenze servite al 31 dicembre dell'anno precedente e la loro tipologia; il numero, la tipologia e l'età dei misuratori di utenza; i livelli di prestazione raggiunti per ciascun indicatore di qualità contrattuale e tecnica definito, la numerosità delle prestazioni fuori standard, gli indennizzi erogati e quelli dovuti; il numero e la tipologia di letture dei misuratori acquisite ai fini della fatturazione dei consumi all'utenza; la consistenza delle reti ed impianti gestiti.

L'Autorità e l'Ente di governo dell'ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati forniti dal gestore con lo scopo di:

- Effettuare controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento;
- Effettuare pubblicazioni, anche comparative, delle informazioni e dei dati forniti, per il monitoraggio complessivo dello svolgimento del servizio.

12.2 Informazioni all'utente finale

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

Tutte le informazioni contenute nel paragrafo precedente sono oggetto di pubblicazione sul sito del gestore.

13 RECLAMI E CONTROVERSIE

13.1 Procedura di presentazione dei reclami scritti

Le procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; il Gestore deve dare risposta al reclamo scritto entro i tempi fissati dalla presente Carta. La procedura deve essere tale da assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedere una risposta completa e forme di ristoro adeguate.

Il reclamo deve essere presentato dall'utente per iscritto (mediante consegna diretta, mezzo posta, via fax, posta elettronica, ovvero anche altre modalità messe a disposizione dal Gestore), eventualmente avvalendosi dell'assistenza del Comitato consultivo degli utenti, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Il Gestore ha istituito canali di contatto dedicati ai quali l'utente può rivolgersi per presentare un reclamo circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel Regolamento di servizio, e dà ad essi piena pubblicità, indicandoli sia in bolletta che sul sito https://www.ascomuniriuniti.it . In caso un reclamo scritto sia erroneamente inviato dall'utente finale ad un diverso recapito del Gestore, questi è tenuto a far pervenire ai contatti dedicati il reclamo ricevuto entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, poiché il tempo di risposta ai reclami scritti viene computato a partire dalla data di ricevimento del reclamo ad uno degli indirizzi di posta dedicati.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Il Gestore rende disponibile sia nell'home page del proprio sito internet, in modalità anche stampabile, sia presso gli sportelli fisici un modulo per la presentazione dei reclami scritti da parte dell'utente finale, nel quale sono specificate le informazioni minime necessarie alla corretta gestione del reclamo, ovvero:

a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente finale, ed in dettaglio:
    i. il nome ed il cognome;
    ii. l'indirizzo postale o telematico;
    iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
    iv. iv. il codice utente;
    v. l'indirizzo di fornitura;
c) un campo per indicare l'autolettura;
d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione degli eventuali costi sostenuti dal gestore in caso di misuratore funzionante.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione dal gestore, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta: a) nome e cognome;

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

In tutti casi di reclamo, presentati secondo le modalità sopra esposte, il Gestore assicura la trasparenza e la tracciabilità dell'avvenuto reclamo come da procedura interna.

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

13.1 bis. Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale

1. Le richieste scritte dell'utente finale sono classificate, ai fini della qualità contrattuale, nelle seguenti tipologie:

- reclami scritti, comprese – a decorrere dal 1° gennaio 2027 – le richieste scritte di rettifica di fatturazione relative alla correttezza degli importi addebitati in fattura;

- richieste scritte di informazioni, aventi ad oggetto chiarimenti sulle condizioni di erogazione del servizio, sulle modalità di fatturazione, sulla regolazione vigente o su altri aspetti non riconducibili a contestazioni specifiche;

- richieste scritte di rettifica di fatturazione, fino al 31 dicembre 2026, aventi ad oggetto la contestazione puntuale di importi addebitati in fattura e trattate ai fini della qualità contrattuale secondo lo specifico standard fino alla data sopra indicata.

2. I solleciti o le reiterazioni di uno stesso reclamo scritto o di una stessa richiesta scritta di informazioni, trasmessi dall'utente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del gestore, sono classificati come richieste scritte di informazioni, in tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall'utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

13.2 Risposta motivata ai reclami scritti

Il Gestore si impegna a rispondere per iscritto ai reclami scritti, in modo motivato, chiaro e comprensibile, *entro 30 giorni* dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di recepimento al protocollo aziendale.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti è garantito solo per i reclami inoltrati secondo le modalità previste all'art. 13.1 della presente Carta.

13.2 bis. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

1. Requisiti generali della risposta motivata Ogni risposta inviata dal gestore (reclami, richieste di informazioni e, fino al 31 dicembre 2026, rettifiche di fatturazione) deve essere formulata in modo chiaro e con un linguaggio comune, articolandosi obbligatoriamente nei seguenti punti:

a) "Il Suo reclamo" / "La Sua richiesta": sintesi chiara del problema segnalato o dell'oggetto dell'istanza.

b) "Le nostre verifiche": descrizione degli accertamenti svolti (inclusi quelli presso gestori di fognatura/depurazione in caso di gestione separata) ed esposizione degli esiti, con eventuale documentazione allegata.

c) "Le nostre conclusioni": valutazione della fondatezza della richiesta, indicando i motivi dell'eventuale rigetto oppure le azioni correttive adottate con le relative tempistiche.

d) "I Suoi diritti":

• Informazioni su eventuali indennizzi automatici (tempi e modalità di erogazione), precisando che questi non escludono la richiesta di risarcimento per ulteriori danni.

• Recapiti e riferimenti del gestore per ottenere ulteriori chiarimenti.

• Procedure di tutela: indicazione delle modalità per attivare il Servizio Conciliazione dell'Autorità o altri organismi di risoluzione extragiudiziale, con rimando alla pagina dedicata sul sito internet aziendale.

2. Specifiche per la gestione dei Reclami Scritti Qualora la risposta riguardi un reclamo scritto, il gestore deve integrare i contenuti del punto 1 con le seguenti precisazioni a tutela dell'utente:
   • Riferimenti normativi: la valutazione sulla fondatezza della lamentela deve essere accompagnata dai riferimenti ai testi normativi o alle clausole contrattuali applicate.
   • Dettagli tecnici del servizio: indicazione del servizio oggetto di reclamo (SII o singoli segmenti), tipologia d'uso e, per contestazioni tariffarie, l'esatta tariffa applicata.
   • Gratuità della tutela: nel ribadire le modalità di risoluzione delle controversie (punto 1.d), va esplicitato che la procedura di conciliazione presso gli organismi a cui il gestore partecipa è gratuita.
   • Prescrizione biennale: in caso di contestazioni su consumi risalenti a più di due anni, devono essere forniti tutti gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, per consentire all'utente di esercitare pienamente il diritto di eccepire la prescrizione.
3. Specifiche per le richieste di Rettifica di Fatturazione
   Nella risposta alle richieste di rettifica fatturazione, oltre ai punti generali, il gestore deve esplicitare i dati tecnici necessari alla verifica della bolletta:
   • Correttezza tariffaria: prova documentale che le tariffe applicate siano conformi alla normativa vigente in base alla tipologia contrattuale.
   • Dati di consumo: specifica sulla natura dei dati contestati (se rilevati o stimati) e dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale ricalcolo.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

• Gestione Autoletture: se l'utente ha fornito un'autolettura non utilizzata dal gestore per la rettifica, quest'ultimo deve fornirne la motivazione puntuale, in coerenza con il contratto o la regolazione vigente.

4. Disposizioni a decorrere dal 1° gennaio 2027
   A partire da tale data, si applicano le seguenti variazioni:
   • Reclami su fatturazione: l'esito delle verifiche sugli importi addebitati deve essere descritto in modo ancora più puntuale e analitico.
   • Richieste di informazioni: l'oggetto deve riportare obbligatoriamente la dicitura "Risposta alla Sua richiesta di informazioni". La risposta dovrà inoltre indicare lo standard massimo di tempo previsto per il riscontro e l'indennizzo spettante all'utente in caso di ritardo.

13.3 Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui paragrafo 13.1; nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui paragrafo 13.1 trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

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

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

13.4 Modalità di ricorso

Il gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Il gestore, sul proprio sito internet e nella risposta al reclamo, deve specificare all'utente finale, che, se non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta, può:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

a) Richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta;
b) Richiedere entro 90 giorni dalla data di ricevimento della risposta o dalla scadenza del termine previsto dalla Carta dei Servizi nel caso di mancata risposta, l'attivazione di una procedura di conciliazione paritetica, che dovrà trovare regolazione in Regolamento per la conciliazione paritetica tra il gestore e le Associazioni dei Consumatori. La procedura di conciliazione paritetica dovrà essere attivata entro e non oltre i 30 giorni dall'avvio della gestione;
c) attivare una procedura di conciliazione presso giudice di pace o camera di commercio;
d) Procedere per ogni altra via giudiziale o extragiudiziale;
e) Rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l'assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti l'argomento (Associazioni riconosciute dei Consumatori ai sensi dell'art. 137 del D.lg. 206 del 6/9/05) e richiederne l'intervento.

14 TARIFFA

14.1 Come viene determinata

La tariffa è il corrispettivo riconosciuto al gestore per lo svolgimento delle attività riconducibili al Servizio Idrico Integrato (S.I.I.). Attraverso le tariffe fatturate in bolletta vengono coperti i costi efficienti del servizio. Infatti, sebbene la materia prima, ovvero la risorsa idrica sia pubblica e gratuita, per renderla disponibile è necessaria una complessa rete di infrastrutture composta da grandi acquedotti di adduzione, da serbatoi e da reti di distribuzione la cui costruzione e relativa gestione è invece onerosa. Non solo, le acque reflue scaricate devono essere collettate e depurate prima di essere restituite all'ambiente, pertanto vengono convogliate attraverso le fognature ai depuratori, impianti complessi e indispensabili per proteggere l'ambiente dall'inquinamento.

I costi del servizio possono essere classificati in due macro categorie: i costi operativi e i costi di investimento. I costi operativi sono quelli per la gestione operativa degli impianti, quali - a titolo esemplificativo - i costi di energia per far funzionare le pompe di sollevamento o i costi del personale. I costi di investimento sono invece quelli relativi alla manutenzione delle reti e degli impianti, necessarie per mantenere la loro funzionalità nel tempo, e quelli per la realizzazione dei nuovi impianti laddove necessari.

Le modalità per il calcolo della tariffa media applicata all'utente ovvero i criteri di calcolo delle componenti di costo ammesse in tariffa sono definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). ATERSIR applica i criteri definiti dalla Autorità e calcola la entità delle componenti di costo ammesse in tariffa e di conseguenza le variazioni percentuali annua da applicare all'articolazione tariffaria; la tariffa così determinata è poi approvata da ARERA.

In base alla Convenzione di affidamento del S.I.I. il Gestore è il soggetto deputato alla riscossione della tariffa.

14.2 Articolazione tariffaria

La tariffa finale applicata agli utenti si articola nelle componenti relative ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in relazione ai servizi effettivamente erogati all'utente (utenti allacciati all'acquedotto ma non serviti dalla pubblica fognatura ovvero non obbligati all'allacciamento a tali servizi pagano solo la quota di tariffa relativa al servizio acquedotto).
Per il servizio acquedotto la tariffa risulta costituita da:

- una quota fissa la cui entità è determinata in funzione dei consumi medi annuali (crescente in proporzione ai consumi), applicata a ciascuna unità immobiliare servita;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

- una quota variabile proporzionale ai consumi dell'utente (misurati dal contatore installato dal gestore del S.I.I., come da contratto di utenza) e calcolata attraverso l'applicazione di tariffe unitarie differenziate per scaglioni di consumo (in generale le tariffe risultano crescenti per gli scaglioni corrispondenti ai consumi maggiori)

Le tariffe unitarie del servizio acquedotto risultano inoltre differenziate per tipologia di utenza (domestica, non domestica ecc.).

Le tariffe di fognatura e depurazione risultano differenziate per le seguenti categorie di utenza:

- alle utenze di tipo domestico (ovvero utenze non domestiche che danno luogo a scarichi assimilabili agli scarichi domestici) si l'applica un corrispettivo calcolato proporzionalmente ai volumi che usufruiscono di tali servizi, attraverso l'applicazione di tariffe unitarie costanti (indipendenti dai volumi fatturati). Per la valutazione del volume da contabilizzare su applica in generale il dato misurato dal contatore installato sull'allaccio dell'acquedotto.
- alle utenze di tipo industriale ovvero caratterizzate da processi di lavorazione che danno luogo a scarichi che per qualità e quantità non possano essere considerati assimilabili a scarichi di natura domestica si applica una la tariffa calcolata sulla base di un algoritmo di calcolo definito dal Titolo IV dell'Allegato A alla Delibera ARERA 665/2017/R/idr. Tale metodologia, in applicazione del principio "chi inquina paga", commisura la tariffa ai costi

  di depurazione effettivamente sostenuti dal gestore che risultano proporzionali al carico inquinante del refluo immesso in pubblica fognatura.

A queste, si sommano le componenti perequative (UI) definite dall'Autorità, che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri utenti e sono destinate rispettivamente:

- la componente UI1, alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici;
- la componente UI2, per la promozione della qualità contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;
- la componente UI3, alla copertura dei costi del bonus acqua. Questa componente è applicata alla sola quota variabile di acquedotto, fognatura, depurazione a tutte le utenze diverse da quelle che beneficiano del bonus;
- la componente UI4, alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche.

È inoltre definita un'ulteriore componente tariffaria chiamata strumento allocativo, introdotta ai sensi dell'articolo 17.1 della Delibera ARERA 580/2019/R/idr (MTI-3), applicata dal 1° gennaio 2020 ai consumi dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, destinata alla copertura dei meccanismi incentivanti di premialità per la qualità tecnica e contrattuale del S.I.I.

La tariffa viene aggiornata annualmente da ATERSIR in base alle indicazioni di ARERA.

Il dettaglio delle tariffe applicate per servizio e tipologia di utenza è disponibile sul sito web https://www.ascomuniriuniti.it nella sezione Tariffe.

14.3 Variazioni tariffarie e modalità di informazione

Ogni variazione tariffaria è determinata dall'Agenzia ed approvata con la metodologia precedentemente descritta, secondo le regole definite da ARERA nel Metodo Tariffario vigente.

Il Gestore informa gli utenti finali su ogni variazione/aggiornamento tariffario attraverso specifiche informative riportate in bolletta, nonché attraverso i principali mezzi di comunicazione (newsletter, sito web, ecc.).

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

15 APPENDICI

15.1 Tabella riassuntiva standard generali e specifici di qualità e relativi indennizzi

(Del. 655/2015 – Del. 917/2017 – Del. 218/2016 – e s.m.i.)

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)**		**Indennizzo automatico o base di calcolo**
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
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
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
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo massimo 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
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a 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
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
Tempo massimo 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
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
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
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
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)**		**Indennizzo automatico o base di calcolo**
Fascia di puntualià per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
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
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
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
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
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
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
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
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
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
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
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi annui	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
SR Periodicità di lettura della misura	Specifico Standard Raccolta	SR1 2/anno se consumi medi fino a 3000mc	N° minimo di tentativi di raccolta della misura in base ai consumi medi annui dell'utente finale	30 euro **(dal 01/01/2023)**
		SR2 3/anno se consumi medi oltre 3000mc		
SP Preavviso tentativo raccolta misura	Specifico Standard Preavviso	48 ore	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di **misuratore non accessibile o parzialmente accessibile**	30 euro **(dal 01/01/2023)**
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni **solari**		-
Tempo per la risposta a reclami	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
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
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		**Indennizzo automatico o base di calcolo**
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 ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro
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 prestazioni
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
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
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con 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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
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
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
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.	30 euro

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

Tabella riassuntiva indennizzi morosità (Del 311/2019, All. A, REMSI e s.m.i.)

Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico:	a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile; b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità (eccetto in caso di comprovata manomissione misuratore o mancato saldo nei 24 mesi precedenti la costituzione in mora) c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora; d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità come da Art. 6.	30 euro
E qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:	a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora; b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 5; d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento	10 euro

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

15.2 Glossario

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

• accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);

• 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;

• area personale è uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;

• assistente vocale è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore;3

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

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

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

• Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e 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;

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

• cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore; • codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

• contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;

• data di invio è:

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

• data di ricevimento è:

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

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

- - per le comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;
- per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
• dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
• depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
• disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
• Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
• fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
• gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
• gestore obbligato è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;
• giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
• giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
• indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
• indicatori semplici di qualità contrattuale sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui all'Articolo 4 della RQSII, ad eccezione dell'indicatore di cui al comma 4.1, lettera x);
• lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
• lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice; • limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
• lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
• livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della 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;
• macro-indicatori di qualità contrattuale sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;
• misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
• obiettivo di mantenimento o di miglioramento è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca;
• operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
• portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
• prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
• punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato 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;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

• quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
• reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
• REMSI è l'Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato;
• riattivazione della fornitura è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
• richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
• richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
• RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
• Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/COM, come successivamente modificato e integrato;
• servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione 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;
• sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:
- in relazione alla tipologia d'uso domestico:
    - ✓ uso domestico residente;
    - ✓ uso condominiale;
    - ✓ uso domestico non residente;
- in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
    - ✓ uso industriale;
    - ✓ uso artigianale e commerciale;
    - ✓ uso agricolo e zootecnico;
    - ✓ uso pubblico non disalimentabile;
    - ✓ uso pubblico disalimentabile;
    - ✓ altri usi;

• sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
• stadio di valutazione o Stadio è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in 2 livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, di eccellenza);
• subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
• TICSI è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

• TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)";
• tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
• tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);
• utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
• utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
• voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Per quanto non espressamente disposto nel presente elenco, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

15.3 Indirizzi utili

Gestore AZIENDA SPECIALE COMUNI RIUNITI srl
Indirizzo sede legale/amministrativa: Piazza S. Michele Arcangelo n. 7 - 47868 Montecopiolo (RN)
Indirizzo sportello utente: Piazza S. Michele Arcangelo n. 7 47868 Montecopiolo (RN)
Mail: comuniriuniti@libero.it - **Pec**: comuni.riuniti@pec.it
Sito Web https://as-comuniriuniti.it/
Orario Apertura sportelli dal lunedì al venerdì dalle ore ore 09:00 alle ore 14:00
Numero Verde assistenza info 800574830
Numero Verde – pronto intervento (attivo 24 ore su 24) 800574860
Ufficio relazioni con il pubblico: Patrizia Manenti – mail: patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it **Ufficio tecnico: mail tecnico@comune.montecopiolo.rn.it** **Resp. Amministrativo: D**ott.ssa Laura Sacanna **– mail: r**agioneria@comune.montecopiolo.rn.it
Telefono sportello utente 0722 078909 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 14:00 **Posta elettronica sportello utente**: Mail: patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it- Pec: comuni.riuniti@pec.it Il cittadino può rivolgersi ai seguenti contatti per qualsiasi richiesta inerente i compiti istituzionali
Chiarimenti bollette 0722 078909 - Mail: patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it - Pec: comuni.riuniti@pec.it
Autolettura utilizzo app Hydrometer / invio su whatsapp 350 5808447 (attivo 24 ore su 24)
Ufficio Reclami 0722 078909 - Mail: patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it - Pec: comuni.riuniti@pec.it
Richiesta rimborsi/indennizzi 0722 078909 - Mail: patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it Pec: comuni.riuniti@pec.it
Richiesta informazioni 0722 078909 - Mail: patrizia.manenti@comune.montecopiolo.rn.it Pec: comuni.riuniti@pec.it
Accesso agli atti 0722 078909 - Mail: comuniriuniti@libero.it - Pec: comuni.riuniti@pec.it

15.4 Indirizzi utili per la tutela degli utenti finali

Di seguito si riportano i riferimenti ai quali è possibile reperire gli indirizzi ed i recapiti utili per la tutela degli utenti finali:

- Comitato Consultivo Utenti
- FEDERCONSUMATORI
- Associazione Difesa Consumatori e Ambiente (ADICONSUM)

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -

- CITTADINANZATTIVA
- CONFCONSUMATORI
- Sportello Conciliazione Camera di Commercio
- Giudice di Pace

15.5 Documenti di regolazione del servizio idrico integrato

I principali strumenti di regolazione del S.I.I. (es. Carta, Regolamenti del Servizio, ecc.) sono consultabili sul sito web del gestore (https://www.ascomuniriuniti.it) oppure sul sito web di ATERSIR, nella sezione dedicata ai Gestori del Servizio Idrico (es. Piano d'Ambito, Convenzione di affidamento, Regolamenti del Servizio, ecc.).

15.6 Modalità di autolettura del contatore

Comunicare regolarmente al Gestore l'autolettura del proprio contatore è un'abitudine consigliabile, perché significa fornire al gestore del Servizio Idrico le informazioni utili a fatturare il proprio effettivo consumo, evitando le bollette di conguaglio. Tenere monitorato l'andamento dei propri consumi è inoltre il primo modo per accorgersi subito di eventuali perdite

Come comunicare le autoletture:

- via SMS o via Whatsapp, inviando al numero 334 660 3506 attivo a questo scopo 7 giorni su 7 e 24 ore su 24, un messaggio di testo con le seguenti caratteristiche: numero utenza/spazio/matricola contatore/spazio/lettura contatore (ad esempio: 1234561 0000153 0155). Nel caso di Whatsapp, è sufficiente inviare al numero del Gestore una foto in cui sia ben evidente il numero di matricola;
- direttamente presso gli sportelli, consegnando l'apposita cartolina di autolettura compilata.

Poiché il Gestore emette fatture quadrimestrali per la maggior parte delle utenze, è bene comunicare l'autolettura ogni quattro mesi, e precisamente:

- Fine marzo/inizio aprile
- Fine luglio/inizio agosto
- Fine novembre/inizio dicembre

15.7 Indicazioni per il corretto uso della risorsa idrica

Il Gestore pubblica periodicamente sul proprio sito web informative specifiche dedicate al corretto utilizzo ed al risparmio della risorsa idrica. Per maggior dettaglio si rimanda al sito web.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.3 -