CARTA DEI SERVIZI

Monza 10 febbraio 2021

APPROVATA CON:

PARERE CONFERENZA D'AMBITO N. 5 DEL 23 GIUGNO 2016

PARERE CONFERENZA D'AMBITO N.1 DEL 19 OTTOBRE 2016

PRESA D'ATTO CONFERENZA D'AMBITO N.5 DEL 22 NOVEMBRE 2018

PARERE CONFERENZA D'AMBITO N. 2 DEL 22 DICEMBRE 2020

Sommario

Approvata con: 1
Parere Conferenza d'Ambito n. 5 del 23 giugno 2016....1
Parere Conferenza d'Ambito n.1 del 19 ottobre 2016....1
Presa d'Atto Conferenza d'Ambito n.5 del 22 novembre 2018....1
Parere Conferenza d'Ambito N. 2 del 22 Dicembre 2020....1
INTRODUZIONE 3
1. INQUADRAMENTO NORMATIVO....5
2. DEFINIZIONI....6
3. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI....11
4. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI....11
5. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO 12
6. PRINCIPI FONDAMENTALI....12
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento....12
Continuità....12
Partecipazione....13
Cortesia....13
Efficacia ed efficienza....13
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi....13
Semplificazione delle procedure....13
Rispetto dell'Ambiente - Salute e Sicurezza dei Lavoratori – Ottimizzazione energetica - Codice Etico....13
Corretto utilizzo/gestione della risorsa idrica....14
Corretta gestione delle acque reflue....14
Privacy e riservatezza dati....15
7. LISTINO PREZZI....15
8. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO....15
A. Continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto....16
B. Contenimento dei tempi nello svolgimento delle attività erogate a favore degli Utenti17
C. Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale....17
D. Costante controllo della qualità dell'acqua erogata....18
E. Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque reflue....18
F. Procedure manutentive e di controllo degli impianti....18
9. STANDARD GENERALI....19
A. Accessibilità al servizio....19
B. Sportelli al pubblico....19
C. Tempi di attesa agli sportelli....20
D. Svolgimento di pratiche per via telefonica e tramite collegamento al sito internet....20
E. Rispetto per gli appuntamenti concordati....21
F. Perdite occulte - Assicurazione contro le perdite occulte....21
G. Fatturazione e tariffe....21
H. Rateizzazione dei pagamenti....23
10. STANDARD SPECIFICI QUALITA' CONTRATTUALE....27
A. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente....27
B. Tempo di preventivazione per la domanda di allacciamento all'acquedotto....28
C. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico....28
D. Modalità e tempo di attivazione della fornitura....29
E. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura....29
F. Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità....30
G. Modalità e tempo di voltura del contatore....30
H. Modalità e tempo di riattivazione e subentro nella fornitura....31
I. Chiusura del rapporto contrattuale/Restituzione del deposito cauzionale....32

J. Guasti, malfunzionamenti e verifiche metrologiche 32
K. Verifica pressione minima 33
L. Tempo di Preventivazione per nuovo allacciamento alla fognatura 34
M. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario di una nuova utenza fognaria 35
11. STANDARD SPECIFICI QUALITA' TECNICA 36
A. Durata massima della singola sospensione programmata 36
B. Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile 36
C. Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportino una sospensione della fornitura 36
12. RECLAMI 36
A. Reclamo verbale 36
B. Reclamo scritto 36
C. Richiesta scritta di informazioni 37
13. SERVIZIO CONCILIAZIONE 38
14. INDENIZZI 38
A. Casi di esclusione del diritto all'indennizzo 38
B. Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico 39
ALLEGATO A) 40
STANDARD GENERALI 40
ALLEGATO B) 42
STANDARD SPECIFICI SOGGETTI AD INDENNIZZO AUTOMATICO 42

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo introdotto dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

In data 29.04.1999 è stato emanato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato" e in data 10 ottobre Regione Lombardia ha pubblicato lo schema tipo, documenti sui quali questa carta si è uniformata.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i suoi Utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo efficiente ed imparziale. La Carta dei Servizi costituisce, infatti, una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore del Servizio idrico integrato per la Provincia di Monza e Brianza, individuato nella Società Brianzacque srl, e gli Utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare, la carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:
- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli Utenti ed il Gestore.

Questa Carta dei Servizi è destinata a tutti i suoi Utenti che ricevono l'acqua per utilizzarla nei seguenti modi:
- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni, ferrovie, ecc);
- altri usi, anche temporanei, relativi a settori commerciali, artigianali, industriali e terziario in genere.

Per il servizio di fognatura e depurazione si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

In questo documento, al fine della tutela dei diritti degli Utenti, il Gestore ha fissato, nel rispetto delle indicazioni fornite dall'Autorità e dall'EGA, criteri di prestazione dei servizi e degli standard di qualità.

Sono stati individuati al suo interno gli strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli Utenti (standard di qualità), con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità dei servizi forniti e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli Utenti.

Infatti, il Gestore, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sull'operato del Gestore, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli Utenti e le relative risposte dal Gestore.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni aziendali fornite, e quelli specifici, riferiti alle prestazioni aziendali direttamente controllabili dal cittadino.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una Carta dei Servizi, la presente è stata oggetto di trasmissione alle associazioni di tutela dei consumatori: Adiconsum Brianza, Federconsumatori.

Gli standard generali e specifici del servizio, predeterminati dall'Autorità, sono monitorati e trasmessi entro il 31 Marzo di ogni anno all'Autorità stessa e all'Ente di Governo competente.

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla fattura, comunica, ad 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, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

La Carta dei Servizi è disponibile per ciascun Utente del servizio idrico integrato. La stessa può essere richiesta gratuitamente all'azienda Gestore:

- presso il servizio Utenti;
- telefonando al n° 800.005.191;
- scaricandola direttamente dal sito www.brianzacque.it.

1. INQUADRAMENTO NORMATIVO

La presente Carta dei Servizi è adottata ai sensi delle seguenti normative:

- Delibera 580/2019/R/idr del 27 dicembre 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 27 dicembre 2019 e s.m.i. (**Del. 580/2019/R/idr**), che ha approvato il metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3;
- Delibera 311/2019/R/idr del 16 luglio 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 17 luglio 2019 e s.m.i. (**Del. 311/2019/R/idr**), che ha approvato la regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato (**REMSI**);
- Regolamento 6/2019 della Regione Lombardia del 29 marzo 2019, pubblicato in B.U.R.L. n. 14 suppl. del 2 aprile 2019 (**Regolamento 6/2019**);
- Delibera 142/2019/E/idr del 16 aprile 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 18 aprile 2019 e s.m.i. (**Del. 142/2019/E/idr**);
- Delibera 917/2017/R/idr del 27 dicembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 28 dicembre 2017 e s.m.i. (**Del. 917/2017/R/idr**), che ha approvato la Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (**RQTI**);
- Delibera 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 22 dicembre 2017 e s.m.i. (**Del. 897/2017/R/idr**), che ha approvato il Testo integrato del bonus sociale idrico (**TIBSI**);
- Delibera 665/2017/R/idr del 28 settembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 2 ottobre 2017 e s.m.i. (**Del. 665/2017/R/idr**), che ha approvato il Testo integrato dei corrispettivi del servizio idrico integrato (**TICSI**);
- Delibera 218/2016/R/idr del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 218/2016/R/idr**), che ha approvato il Testo integrato del servizio di misura del servizio idrico integrato (**TIMSII**);
- Delibera 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 209/2016/E/com**), che ha approvato il Testo integrato Conciliazione (**TICO**);
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e s.m.i. (**GDPR 2016/679**);
- Delibera 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2015 e s.m.i. (**Del. 655/2015/R/idr**), che ha approvato la Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (**RQSII**);
- Delibera 656/2015/R/idr del 23 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2015 e s.m.i. (**Del. 656/2015/R/idr**);
- Delibera 86/2013/R/idr del 28 febbraio 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 1 marzo 2013 e s.m.i. (**Del. 86/2013/R/idr**);
- Delibera 586/2012/R/idr del 28 dicembre 2012, pubblicata sul sito ARERA in data 28 dicembre 2012 e s.m.i. (**Del. 586/2012/R/idr**);

- D. Lgs. n. 33/2013 del 14 marzo 2013 e s.m.i "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 20 luglio 2012, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 231 del 3 ottobre 2012 e s.m.i. (**d.P.C.M. 20 luglio 2012**);
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 88, 14 aprile 2006 e s.m.i. (**D. Lgs. n. 152/06**), che ha approvato il Testo Unico Ambiente (**TU Ambiente**);
- Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 e s.m.i. (**D. Lgs. n. 206/2005**), che ha approvato il Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229 (**Codice del Consumo**);
- Legge Regionale n. 26 del 12 dicembre 2003, pubblicato nel B.U.R.L. n. 51 del 16 dicembre 2003 e s.m.i. (**L.R. 26/2003**);
- Decreto legislativo n. 31 del 2 febbraio 2001, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 52 del 3 marzo 2001 e s.m.i. (**D. Lgs. n. 31/2001**);
- DPR n. 445 del 28 dicembre 2000 pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 e s.m.i. (**DPR 445/00**);
- Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 193 del 18 agosto 1999 e s.m.i. (**D. Lgs. n. 286/1999**);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 aprile 1999, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 126 del 1 giugno 1999 e s.m.i. (**d.P.C.M. 29 aprile 1999**);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 62 del 14 marzo 1996 e s.m.i. (**d.P.C.M. 4 marzo 1996**);
- Legge n. 273 del 11 luglio 1995, pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 160 del 11 luglio 1995 (**L. 273/1995**);
- Legge n. 241 del 7 agosto 1990, pubblicata in Gazzetta Ufficiale n. 192 del 18 agosto 1990 (**L. 241/1990**).

2. DEFINIZIONI

Ai fini della presente Carta si applicano le seguenti definizioni:

- **accettazione del preventivo**: è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **acquedotto:** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione finalizzate alla fornitura idrica;
- **albero fonico** o **IVR (interactive voice responder):** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- **allacciamento idrico:** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più Utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **allacciamento fognario:** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **appuntamento posticipato:** è l'appuntamento fissato, su richiesta ~~del richiedente~~ dell'Utente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- **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, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **autorità:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- **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;
- **cessazione della fornitura:** è la disattivazione del punto di consegna 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;
- **conciliatore**: è la persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l'accordo per la risoluzione di una controversia, anche per mezzo della formulazione di una proposta non vincolante;
- **conciliazione**: è la composizione tra le Parti di una controversia a seguito dello svolgimento delle procedure bonarie, senza ricorso alle vie giudiziarie;
- **contratto di fornitura per la somministrazione del Servizio Idrico Integrato** atto, stipulato tra l'Utente - utilizzatore della risorsa idrica- ed il Gestore, mediante il quale Utente e Gestore si impegnano al rispetto del Regolamento, della Carta dei Servizi e s.m.i. e delle norme contrattuali;
- **data di invio** è:
    - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
    - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
    - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:
    - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
    - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
    - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità:** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai Gestori all'Autorità;
- **depurazione**: è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **disattivazione della fornitura:** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **ente di governo dell'ambito (EGA)**: è il soggetto le cui competenze sono definite dall'art.48 c. 2 della L.R. 12 dicembre 2003 n. 26 e s.m.i. "Disciplina dei servizi Locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo

del sottosuolo e di risorse idriche", dal D. Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 e s.m.i. "Norme in materia ambientale", nonché da ulteriori normative e disposizioni regolamentari emanate da ARERA in materia di Servizio Idrico Integrato.
In particolare, è il soggetto competente alla predisposizione della tariffa ai sensi dell'articolo 154 comma 4 del D. Lgs. n. 152/06, come modificato dall'articolo 7 lettera e) del Decreto Legge 133/14, come convertito dalla Legge 164/14. Ai fini del presente Regolamento l'EGA viene identificato con l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Monza e Brianza – ATO MB;

- **fognatura:** è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituito 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 del servizio idrico integrato o Gestore del SII**: è il soggetto che, in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica, gestisce uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **giorno feriale:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **giorno lavorativo:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **indennizzo automatico:** è l'importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- **interruzione della fornitura idrica:** è la mancata fornitura del servizio, per un Utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **interruzioni non programmate:** sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **interruzioni programmate:** sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui sopra;
- **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;
- **lettura del misuratore:** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore al fine di fatturare i consumi dell'Utente;
- **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;
- **listino prezzi:** è il Listino Prezzi approvato dall'EGA per i lavori e i servizi svolti dal Gestore, per la quantificazione e l'aggiornamento dei costi standard e parametrici relativi sia agli investimenti previsti dal Piano d'Ambito sia ai servizi all'Utenza;
- **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;

- **misuratore:** è il dispositivo posto nel gruppo di misura al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
- **morosità**: è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'Utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- **punto di consegna:** 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 in fognatura:** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale, di solito coincidente con il manufatto di alloggiamento del Sifone-ispezione-braga (SIB);
- **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 per la fatturazione di importi anomali** è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'Utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII;
- **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 e dalla presente Carta dei Servizi, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **riattivazione della fornitura:** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, 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 l'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR e s.m.i.;
- **servizio idrico integrato (SII):** è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da 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 inclusi anche:
  a) la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari, che consistono nelle condotte idriche e fognarie derivate dalla principale e dedicate al servizio di uno o più utenti; include l'installazione dei relativi accessori, le separazioni di rete, la rimozione dei punti presa, la realizzazione di pozzetti di derivazione;
  b) le attività di raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio urbano mediante la gestione e manutenzione di infrastrutture dedicate (fognature bianche), incluse la pulizia e manutenzione delle caditoie stradali; tuttavia, ai fini della determinazione dei corrispettivi, laddove non già incluse nel SII alla data di pubblicazione del 27 dicembre 2019, dette attività sono da considerarsi incluse tra le "attività non idriche che utilizzano anche infrastrutture del servizio idrico integrato";
  c) lo svolgimento di prestazioni e servizi accessori conto utenti, come l'attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura, la trasformazione d'uso, le volture, i subentri, la preparazione di preventivi, le letture una tantum, i sopralluoghi e le verifiche;
  d) trasporto e vendita di acqua con autobotte o altri mezzi su gomma, in caso di situazioni emergenziali;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richiedere informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di

reclami ed 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;

- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio reso disponibile dal Gestore, per richieste informazioni, prestazioni o servizi;
- **subentro:** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- **tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi:** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- **tipologie 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).
- **Utente domestico**: è l'Utente finale la cui fornitura è destinata ad usi domestici, individuati secondo quanto previso dalla normativa vigente. Fanno parte di questa tipologia le seguenti sotto-tipologie:
  - **Utente residente**: è la persona fisica che ha la residenza nel luogo risultante dal contratto di fornitura per la somministrazione di acqua potabile stipulato con il Gestore;
  - **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 non residente**: sono tutti gli altri Utenti.

- **Utente non domestico**: è l'Utente finale la cui fornitura non è destinata ad usi domestici, individuati secondo quanto previsto dalla normativa vigente; a questa tipologia appartengono le seguenti sotto-tipologie:
  - **uso industriale;**
  - **uso artigianale e commerciale;**
  - **uso agricolo e zootecnico;**
  - **uso pubblico non disalimentabile;**
  - **uso pubblico disalimentabile;**
  - **altri usi (tra cui uso temporaneo);**

- **Utente diretto:** è l'Utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;
- **Utente finale:** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **Utente finale disalimentabile:** è l'Utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **Utente finale non disalimentabile:** è l'Utente finale beneficiario del bonus sociale idrico nonché le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile", per i quali, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- **Utente nascosto**: Utente, diverso dall'Utente condominiale, che non risulta connesso direttamente alla rete pubblica di acquedotto e che utilizza il SII sfruttando il contatore di un altro Utente essendo privo di contratto di fornitura del SII e conseguentemente senza emissione di bolletta a suo nome. È escluso dalla definizione di Utente nascosto chi illecitamente si collega alla rete pubblica di acquedotto con furto di risorsa idrica;
- **utenti particolari**: sono i portatori di handicap, gli anziani, gli indigenti e i malati gravi. Questi ultimi devono essere segnalati dai servizi sociali o dalle relative ASL del comune di appartenenza;
- **voltura:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

L'ATO MB (ora EGA) ha affidato, secondo il modello "dell'in house providing", a Brianzacque srl la gestione delle reti e l'erogazione del Servizio Idrico Integrato nel territorio di competenza a decorrere dal 1° gennaio 2012 fino al 31 dicembre 2041.

Il Gestore provvede alla gestione dei beni, delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali strumentali al Servizio Idrico Integrato dei Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale di Monza e Brianza, conformemente a quanto contenuto nella Convenzione di Affidamento, e fornisce agli Utenti i relativi Servizi.

I servizi erogati si estendono anche ad alcuni comuni della Provincia di Milano, Como e Lecco.
Il Gestore si impegna ad operare per la soluzione delle problematiche ambientali, a garantire la correttezza, l'imparzialità e la trasparenza del proprio operato nei confronti di terzi, nonché ad adoperarsi per favorire il risparmio idrico, il risanamento ambientale, il razionale riuso della risorsa idrica ed il razionale utilizzo delle fonti.

Il Gestore è presente sul territorio con diverse sedi: Monza, Cesano Maderno, Seregno, Vimercate, per un totale di circa 300 dipendenti impegnati nelle attività amministrative, tecniche e operative sul territorio.

Il Gestore ha acquisito le Certificazioni ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e UNI EN ISO 45001:2018 e la certificazione ISO 50001:2011. I laboratori di analisi sono accreditati secondo la Norma UNI EN ISO 17025:2005.

4. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

L'Utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti societari sarà consentito, nel rispetto della L. 241/90 e successive modifiche e del D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184, a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a:
Brianzacque Srl
Indirizzo: Viale Enrico Fermi, 105 – 20900 Monza (MB)
Numero verde: 800.005.191
Fax: 039/2140074
Indirizzo e-mail: informazioni@brianzacque.it o brianzacque@legalmail.it.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate.

Il Gestore deve rispondere al richiedente nel termine di 30 giorni.

L'accoglimento della richiesta consente all'Utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

Ai sensi del Decreto sulla trasparenza degli atti amministrativi (D. Lgs. n. 33/2013 e s.m.i.) sul sito istituzionale del Gestore, nella pagina dedicata all'amministrazione trasparente sono reperibili nel formato accessibile indicato dalla legge, le informazioni e i dati previsti dalla norma stessa.

Per maggiori informazioni si rimanda al sito Internet www.brianzacque.it.

5. VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è da intendersi valida per gli Utenti serviti dal Gestore nei Comuni ricompresi nel territorio dell'EGA della Provincia di Monza e Brianza.

La presente Carta dei Servizi e s.m.i. ha validità pari a quella della Convenzione di Affidamento del Servizio Idrico Integrato tra l'EGA della Provincia di Monza e Brianza e il Gestore.

La Carta dei Servizi è oggetto di revisione periodica e potrà essere aggiornata, previa approvazione da parte dell'EGA della Provincia di Monza e Brianza, in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da ARERA, dal Gestore e dagli Utenti.

Qualora le modifiche riguardino aspetti meramente organizzativi interni del Gestore senza modificare la struttura e i contenuti sostanziali, le stesse potranno essere apportate direttamente dal Gestore, mediante emissione di una revisione aggiornata.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite avviso in bolletta o con informativa disponibile sul sito www.brianzacque.it e accessibile direttamente dall'Home Page.

6. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Gestore nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio di competenza, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo, il Gestore provvede a:

- realizzare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed attenzioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili da chiunque, cercando di eliminare gli ostacoli, sia di tipo tecnologico che relativi alle disabilità;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli al pubblico per le persone disabili, gli anziani e le donne in stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dell'acqua, fornire alle utenze sensibili (case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc.) acqua potabile mediante sistemi alternativi garantendo le funzioni di base e minimizzando i disagi.

Continuità

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare, con le eventuali limitazioni dettagliate nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, reperibile al sito www.brianzacque.it.
In caso di interruzioni occasionali o di funzionamenti irregolari, in ottemperanza alla normativa del settore, il Gestore si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di

emergenza, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e la sicurezza dell'Utente.

L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, interruzioni elettriche, sarà effettuata sulla base di un Piano di Emergenza definito con l'EGA della Provincia di Monza e le Autorità interessate.

Sono da ritenersi esclusi dagli standard di continuità, qualità, regolarità e tempestività nell'erogazione del servizio, fatti causati da terzi (con esclusione di fornitori e subappaltatori), scioperi diretti o indiretti e atti dell'Autorità Pubblica, indipendenti dalla volontà del Gestore.

Partecipazione

L'Utente ha la facoltà di presentare, in proprio o attraverso le Associazioni, reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Cortesia

Il personale in servizio presso il Gestore è formato e motivato per agire con rispetto e cortesia nei confronti dell'Utente, in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei sui diritti e nell'adempimento delle procedure richieste.

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

Semplificazione delle procedure

Il Gestore opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate.

A questo scopo e per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi forniti, il Gestore si impegna a sviluppare una sempre maggiore informatizzazione nella gestione del rapporto contrattuale con l'Utente attraverso l'utilizzo del sito internet e di nuove applicazioni messe a disposizione dalla tecnologia.

Rispetto dell'Ambiente - Salute e Sicurezza dei Lavoratori – Ottimizzazione energetica - Codice Etico

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema integrato di gestione della qualità (UNI EN ISO 9001:2015), dell'ambiente (UNI EN ISO 14001:2015), della sicurezza (OHSAS 18001:2007) e dell'energia (UNI EN ISO 50001:2011) e l'adozione di un modello ai sensi del D. Lgs. n. 231/01, tendenti al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri:

- la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti;
- il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la prevenzione della sicurezza e della salute dei lavoratori, secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli e ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro;
- la tutela delle risorse a disposizione e l'adozione di soluzioni di minimo impatto ambientale;
- l'ottimizzazione dei consumi energetici;
- la prevenzione di comportamenti illeciti imputabili alla attività potenzialmente a

rischio del Gestore.

La presenza di un sistema integrato di gestione garantisce l'esistenza della documentazione di supporto dei risultati raggiunti nel livello di servizio e costituisce un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti.

Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore organizza corsi specifici di formazione professionale per il personale, al fine di garantire il rispetto delle norme di sicurezza e di tutela dell'ambiente.

Nel contempo, richiede ai propri fornitori di operare nella piena osservanza delle norme ambientali e di sicurezza e nel rispetto del proprio Codice Etico.

Corretto utilizzo/gestione della risorsa idrica

L'acqua costituisce una risorsa pubblica indispensabile per l'intera collettività che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di sostenibilità.

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

È quindi necessario gestire le risorse idriche in modo da garantirne uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dei diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal Gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo e sono adottate al fine di sostenere lo sviluppo e l'applicazione di tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo alle emissioni in atmosfera, al rumore e all'impatto sul regime delle acque.

Il Gestore si impegna, pertanto, ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, ridurre le dispersioni in rete e fare in modo che gli scarichi delle acque depurate avvengano nel pieno rispetto dei parametri di legge.

A tal fine il Gestore assicura la gestione della risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile e si impegna a:

- ricercare le perdite idriche/fognarie nelle reti di distribuzione e di collettamento;
- intervenire tempestivamente per la riparazione delle condotte;
- programmare ed eseguire interventi di riqualificazione della rete idrica/fognaria esistente con la progressiva sostituzione delle condotte obsolete;
- promuovere, anche in concorso con l'EGA MB, campagne di informazione e sensibilizzazione di Utenti, famiglie, studenti, operatori economici, etc;
- promuovere inoltre, una campagna per l'utilizzo delle acque di prima falda per gli utilizzi diversi da quelli idrici attraverso la costruzione – a favore dei comuni soci – di pozzi che consentano un corretto utilizzo della cd. "Acqua non potabile".

Corretta gestione delle acque reflue

Ai sensi della normativa pro-tempore vigente, gli scarichi di acque reflue domestiche ed assimilate alle domestiche, e di acque meteoriche di prima pioggia individuate ai sensi del Regolamento Regionale n. 4/06, originati all'interno delle zone servite, devono essere recapitati nella rete fognaria pubblica nel rispetto delle prescrizioni come meglio specificate nel "Regolamento del Servizio Idrico Integrato" e relativi allegati, consultabile e scaricabili sul sito www.brianzacque.it.

Nel caso specifico di realizzazione di estensioni di rete idrica e fognaria nell'ambito di piani attuativi e lottizzazioni (opere a scomputo oneri di urbanizzazione), l'Utente è tenuto, a partecipare ai "costi delle opere di trasformazione del territorio", e quindi ai costi delle opere indispensabili per urbanizzare adeguatamente l'area interessata dall'intervento edilizio, (tra cui le opere di acquedotto e fognatura), in ottemperanza a quanto disposto dal Regolamento del SII e alle tariffe previste dal Listino Prezzi scaricabili dal sito www.brianzacque.it.

Il Gestore assicura la massima assistenza relativamente all'individuazione delle opere necessarie per garantire l'urbanizzazione dell'area.

Privacy e riservatezza dati

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel "General Data Protection Regulation" (GDPR) e s.m.i., così come da documento visionabile e scaricabile dal sito del Gestore alla voce "Privacy Policy Carta dei Servizi".

7. LISTINO PREZZI

Il Listino Prezzi è approvato dall'EGA per i lavori e i servizi svolti dal Gestore, per la quantificazione e l'aggiornamento dei costi standard e parametrici relativi sia agli investimenti previsti dal Piano d'Ambito, sia ai servizi all'Utenza ed è scaricabile dal sito www.brianzacque.it.

L'Utente è tenuto al pagamento delle voci in esso contenute con le modalità previste di volta in volta dalla modulistica reperibile sul sito web www.brianzacque.it.

8. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard di qualità del SII che il Gestore è tenuto a rispettare sono definiti dalla RQSII (Qualità Contrattuale) e dalla RQTI (Qualità Tecnica).

Il Gestore persegue costantemente il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, nonché delle procedure, al fine di assicurare una maggiore soddisfazione degli Utenti e si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, che rappresentano il livello minimo di prestazione garantito.
Gli standard di qualità del servizio si suddividono in:

- standard generali, riferibili al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti finali;
- standard specifici, relativi al singolo rapporto contrattuale intrattenuto con singolo Utente finale ed il loro mancato rispetto dà luogo ad un indennizzo.

Gli standard, in generale, vengono espressi in tempi/modalità e misure: se espressi in tempi relativi a risposte agli Utenti vengono riferiti a giorni lavorativi e fanno riferimento alle date di ricevimento/invio della domanda/risposta, così come definiti all'art. 2 "Definizioni".
Detti tempi devono intendersi al netto del periodo necessario ed interruttivo dovuto a:

- documentazione incompleta presentata dall'Utente;
- rilascio di autorizzazioni/adempimenti di carattere tecnico-amministrativo da parte di Enti terzi al Gestore a condizione che, almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto dallo stesso entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente;
- allestimento di eventuali opere preparatorie;
- cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del Gestore, tra le quali le condizioni metereologiche particolarmente avverse (pioggia persistente, gelo, neve) che impediscono o rallentano l'esecuzione dei lavori in strada. Se per cause di forza maggiore, non possono essere rispettati i tempi indicati, il Gestore si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del

ritardo.

Il Gestore informa l'Utente che tutte le prestazioni richieste da quest'ultimo per le quali si rende necessario:

- presenza dell'utente stesso per l'effettuazione del sopralluogo;
- lavori da eseguirsi a carico dell'utente stesso;
- trasmissione di documentazione integrativa a carico dell'utente stesso, non presentata in sede di richiesta della prestazione e desumibile dalla modulistica presente sul sito www.brianzacque.it

le stesse saranno tenute in stato sospeso dal gestore per la durata di 120 giorni decorrenti dalla comunicazione integrativa da parte del gestore al recapito indicato sul modulo di presentazione della richiesta di prestazione. Decorso tale termine, in perdurante assenza di riscontro da parte dell'utente, la richiesta di prestazione è da intendersi come non più necessaria e pertanto la stessa è da considerarsi come rinunciata.

La Carta dei Servizi è adottata sulla base dei seguenti principi di riferimento:

A. Continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto;
B. Contenimento dei tempi nello svolgimento delle attività erogate a favore degli Utenti**;**
C. Corretta valutazione dei consumi e della gestione del rapporto contrattuale;
D. Costante controllo della qualità dell'acqua erogata;
E. Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque reflue;
F. Procedure manutentive e di gestione degli impianti.

Tutti gli standard sono soggetti ad una rilevazione periodica. Ogni anno, il Gestore elabora un riesame sulla qualità del servizio erogato, che costituisce la base per la verifica della validità degli standard adottati e per la loro eventuale revisione.

In ogni caso gli standard previsti non potranno essere peggiorativi rispetto a quanto stabilito dall'Autorità.

Il resoconto annuale sull'andamento degli standard di qualità sarà pubblicato nel "Bilancio di Sostenibilità" adottato dal Gestore e visionabile sul sito internet.

A. Continuità, regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto

Il Gestore è consapevole che la continua e regolare disponibilità del servizio è il principale interesse dell'Utente.

Qualora a tal fine si rendesse necessaria la sospensione del servizio per interventi di manutenzione programmata, il Gestore ne darà preventiva informazione.

Il Gestore è peraltro consapevole che, nonostante l'attività di manutenzione programmata e preventiva, è difficile realizzare un servizio operativo al massimo dell'efficienza per tutti i giorni dell'anno, 24 ore al giorno e per questo motivo ritiene indispensabile la collaborazione di tutti gli Utenti, sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica, sia nel segnalare celermente eventuali perdite, guasti, disservizi ed occlusioni di canalizzazioni interrate, che possono essere causa di esondazioni, rigurgiti o di altre problematiche connesse al servizio idrico integrato.

A tal fine, il Gestore garantisce:

- un Servizio di Pronto Intervento con un numero verde gratuito 800.104.191, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, al fine di permettere la segnalazione di situazioni di

pericolo di cui al successivo paragrafo “Continuità del servizio”;
- un servizio di segnalazioni di disservizi e criticità con un numero verde gratuito 800.005.191, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 19,30, il sabato dalle ore 8,30 alle 13,30.

Per il continuo monitoraggio sul funzionamento degli impianti, il Gestore si avvale di sistemi di telecontrollo e/o di teleallarme, in continuo aggiornamento, in grado di monitorare gli impianti asserviti al servizio idrico integrato.

Per quanto riguarda le reti idriche e fognarie, il Gestore è costantemente impegnato nell’attività di ricerca programmata delle perdite.

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall’attività del Gestore, lo stesso informa l’utenza, relativamente alle misure adottate dall’Autorità Competente, per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:
- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- sospensione usi irrigui;
- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- razionamento della distribuzione idrica in rete (zone/orari).

B. Contenimento dei tempi nello svolgimento delle attività erogate a favore degli Utenti

Il Gestore adotta uno specifico standard relativo alle procedure di allacciamento e di disattivazione del servizio: presentazione richieste, preventivazione e/o definizione del contributo a carico dell’Utente, posa del contatore, richieste di autorizzazioni, esecuzione lavori, allacciamento e/o interruzione per eventuali disdette, autorizzazioni allo scarico in reti esistenti, reclami, richieste scritte di informazioni, richieste scritte di rettifica fatturazione, riconoscimento del debito e piani di dilazione, rateizzazione fattura.

C. Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale

La fatturazione avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento della fattura, rilevati attraverso la lettura, oppure un’autolettura dell’Utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Il personale del Gestore provvede periodicamente alla lettura dei contatori. Qualora non sia possibile effettuare la stessa, l’incaricato lascia nella cassetta della posta un’apposita cartolina per l’autolettura, contenente tutte le informazioni utili per la lettura del consumo, nonché le modalità di invio della stessa.

Se l’Utente lo desidera può comunicare gli effettivi consumi rilevati in autolettura.
Sul frontespizio di ogni bolletta è riportato – nello spazio “Comunicazione ai Clienti” – il periodo utile per comunicare la lettura del contatore valida per la successiva fatturazione. Per poter comunicare l’autolettura è necessario disporre del Codice di Servizio riportato in alto a destra sul frontespizio della bolletta e scegliere tra le varie modalità sotto riportate:

- telefonando al sistema automatico di autolettura del contatore al numero verde **800.661.330** attivo tutti i giorni dalle 6.00 alle 24.00;
- inviando un SMS al numero **342.0912554** indicando nel testo: **CodiceServizio#LetturaContatore** attivo tutti i giorni 24 ore su 24;

- inviando una mail a **autoletturebrianzacque@brianzacque.it** indicando nell'oggetto: **CodiceServizio#LetturaContatore**;
- telefonando ai nostri operatori al numero verde **800.005.191** dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 19,30 – sabato dalle 8,30 alle 13,30;
- inviandola tramite fax al n. **0362.305947**;
- consegnandola presso gli sportelli presenti sul territorio.

Sul sito internet www.brianzacque.it è possibile scaricare il modulo per la comunicazione dell'autolettura.

Le segnalazioni da parte dell'Utente di possibili anomalie nelle fatture dovute ad errate imputazioni di consumi, attiveranno una procedura di controllo e di eventuale correzione.
La contestazione di anomalie della fattura deve avvenire tramite la procedura di richiesta di rettifica fatturazione.

L'Utente può richiedere la verifica metrologica del corretto funzionamento del misuratore.

D. Costante controllo della qualità dell'acqua erogata

Per verificare il rispetto dei parametri di legge, l'acqua erogata è sottoposta a controllo costante da parte dei Laboratori di Analisi aziendali o, in caso di necessità, da laboratori esterni con gli stessi requisiti (accreditati secondo la norma internazionale UNI EN ISO 17025:2005: "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura"), sia in origine, sia durante, che dopo l'eventuale trattamento di potabilizzazione, in punti prestabiliti delle reti di distribuzione. I controlli effettuati sono definiti dalla normativa applicabile in accordo con le autorità competenti.
Attraverso le Case dell'Acqua, il Gestore promuove l'uso consapevole della risorsa idrica.

L'acqua erogata dall'acquedotto è, inoltre, soggetta ai controlli previsti dalla normativa, effettuati dall'Autorità competente.

Sul sito internet è possibile verificare l'esito delle analisi effettuate per ogni Comune gestito.

E. Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque reflue

Il Gestore esplica tutti gli adempimenti amministrativi relativi alla gestione degli scarichi e controlla la quantità e la qualità degli scarichi industriali immessi nella rete fognaria, segnalando all'Autorità competente eventuali irregolarità che dovesse riscontrare.

Le acque depurate e restituite all'ambiente vengono sistematicamente controllate, oltre che dalle autorità competenti (ARPA), da parte dei Laboratori di Analisi aziendali o, in caso di necessità, da laboratori esterni con gli stessi requisiti (accreditati secondo la norma UNI EN ISO 17025:2005) per verificare il rispetto dei parametri previsti dalla normativa nazionale e regionale vigente.

F. Procedure manutentive e di controllo degli impianti

Le procedure operative normalmente adottate dal Gestore a garanzia del buon funzionamento degli impianti e del mantenimento dello stato di efficienza delle reti, sono a titolo esemplificativo e non esaustivo: gli spurghi, il controllo delle reti di acquedotto e di fognatura, la ricerca perdite, la protezione catodica, etc.

Periodicamente sono effettuati controlli ed interventi di manutenzione agli impianti di sollevamento, di potabilizzazione e di accumulo per il servizio acquedotto, nonché agli impianti di depurazione e alle stazioni di sollevamento per i servizi di fognatura e depurazione.

9. STANDARD GENERALI

Gli standard generali si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte dal Gestore.

A. Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti i principali servizi svolti, il Gestore mette a disposizione i seguenti riferimenti:

SERVIZIO	RIFERIMENTO
Utenti Civili Fatturazione Settore Commerciale	Cesano Maderno – Via Novara, 27/29 telefono: 800.005.191 gratuito per l'Utente Fax: 0362. 305947 e-mail: servizioclienti@brianzacque.it sito: www.brianzacque.it
Utenti industriali Modalità calcolo tariffa Ufficio Grandi Utenti e Tutela Ambiente Idrico	Monza – V.le Enrico Fermi, 105 Telefono: 039. 262301 e-mail: produttivi@brianzacque.it grandiclientitai.brianzacque@legalmail.it sito: www.brianzacque.it
Settore Fognatura/ Professionisti Richiesta allaccio/modifica allaccio esistente scaricabile dal sito www.brianzacque.it. Consegna domanda e relativi allegati in formato digitale, completa di firme digitali all'indirizzo allacci.brianzacque@legalmail.it Domanda di preventivo per esecuzione allacciamento alla pubblica fognatura	Vimercate – Via Mazzini, 41 Tel. 039 685 9680 e-mail: allacci.brianzacque@legalmail.it sito: www.brianzacque.it Monza – V.le Enrico Fermi, 105 Telefono: 039. 262301 PEC: brianzacque@legalmail.it Sito internet: www.brianzacque.it

B. Sportelli al pubblico

Il Gestore è presente sul territorio con diversi sportelli al pubblico. Gli orari di apertura sono indicati su ogni fattura inviata agli Utenti nell'Allegato "Brianzacque Informa" e sono presenti anche sul sito del Gestore www.brianzacque.it.
In questo documento viene dettagliato per ogni Comune:

- l'indirizzo;
- il giorno e l'orario di apertura;
- un recapito telefonico.

Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- attivazione/disattivazione;
- subentri/volture;
- richieste allacciamenti servizio acquedotto/fognatura;
- presentazione reclami;
- richieste rettifica fatturazioni;
- richiesta informazioni;
- richiesta rateizzazione e dilazioni pagamenti;
- richiesta appuntamento;
- richieste verifica metrica;
- richieste verifica livello di pressione.

Il Gestore offre inoltre il "Servizio sportello a domicilio" dedicato alle fasce più deboli.
I destinatari del servizio sono:

- persone anziane non autosufficienti e/o con limitata autonomia personale;
- persone con disabilità;
- persone che si trovano temporaneamente in particolari condizioni di difficoltà per motivi sanitari.

Il servizio offre la possibilità di effettuare tutte le operazioni e le pratiche tipiche di sportello riguardanti la fornitura di acqua potabile.

Le persone interessate possono contattare l'operatore del Servizio Clienti al Numero Verde gratuito 800.005.191 (attivo dal lunedì al venerdì – dalle ore 8.30 alle ore 19.30, sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,30) che, verificata l'impossibilità di risolvere telefonicamente la problematica, fisserà un appuntamento al domicilio dell'Utente per il disbrigo e la risoluzione della pratica, senza spese aggiuntive. Il personale sarà munito di tesserino di riconoscimento.

L'operatore del Gestore non è in alcun modo autorizzato a riscuotere somme di denaro per il servizio di pagamento delle fatture e a nessun altro titolo.

C. Tempi di attesa agli sportelli

Il numero degli sportelli è stato individuato con l'obiettivo di garantire agli Utenti un tempo di attesa accettabile e contenere i costi di gestione. I sotto specificati tempi fanno riferimento a normali condizioni di servizio:

- tempo medio di attesa agli sportelli: 20 minuti;
- tempo massimo di attesa agli sportelli: 60 minuti.

D. Svolgimento di pratiche per via telefonica e tramite collegamento al sito internet

Le stesse pratiche gestite dallo sportello di cui sopra possono anche essere gestite tramite:

- il servizio telematico "Sportello Online";
- il servizio Utenti.

Sportello Online è la soluzione che permette all'Utente di interagire attraverso Internet, collegandosi al sito www.brianzacque.it; ogni Utente avrà la possibilità di accedere in tempo reale alle informazioni tipiche di uno sportello e compiere tutte le operazioni direttamente da remoto 24 ore su 24.

Il servizio Clienti è il servizio telefonico che permette agli Utenti, con una semplice chiamata al numero verde gratuito 800.005.191, di richiedere l'espletamento di tutta una serie di pratiche senza doversi recare di persona agli sportelli.
Il servizio è attivo nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 19.30, sabato dalle ore 8.30

alle ore 13.30.

Gli standard legati al servizio telefonico sono i seguenti (per i dettagli si veda l'allegata tabella A):

- indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS): maggiore del 90%;
- tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA): inferiore o uguale a 240 secondi (4 minuti);
- livello del servizio telefonico (LS): maggiore o uguale all'80%.

E. Rispetto per gli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda il giorno e l'orario dell'appuntamento con l'Utente.

Il Gestore del servizio richiede una disponibilità all'Utente non superiore a 3 ore successive all'orario concordato. (C.f.r. STANDARD SPECIFICO).

Il Gestore garantisce che il tempo massimo per l'appuntamento concordato (il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento) è inferiore o uguale a 7 giorni lavorativi.

Il preavviso minimo garantito per la disdetta da parte del Gestore dell'appuntamento concordato è pari a 24 ore.

F. Perdite occulte - Assicurazione contro le perdite occulte

Per perdita occulta d'acqua si intende la dispersione e/o perdita di acqua derivata da un fatto accidentale, fortuito ed involontario a seguito di rottura della condotta a valle del gruppo di misura, per effetto di vetustà, corrosione, guasto, gelo o simili. La perdita deve avvenire in una parte dell'impianto interrata o sepolta nel conglomerato cementizio e, in ogni caso non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente.

Sono escluse dalla definizione di perdita di acqua rimborsabile le perdite e i consumi derivanti da un non perfetto funzionamento delle rubinetterie, degli impianti e degli accessori di utilizzazione di acqua e degli scarichi privati.

La gestione delle perdite occulte e delle richieste di sgravio/rimborso vengono gestite ai sensi delle disposizioni contenute nel Regolamento del SII e s.m.i. reperibile sul sito www.brianzacque.it.

Gli Utenti hanno la possibilità di aderire ad una forma assicurativa a copertura di maggiori consumi dovuti a perdite occulte nella rete interna di proprietà.

L'adesione alla polizza collettiva è su base volontaria e la disciplina ed il funzionamento di tale forma assicurativa sono regolati mediante apposite condizioni di assicurazione disponibili sul sito internet www.brianzacque.it.

G. Fatturazione e tariffe

Con l'entrata in vigore dell'obbligo della fatturazione elettronica per le Utenze con Partita Iva, il PDF della fattura viene allegato alla fatturazione elettronica, mentre per le Utenze Civili, la fattura viene inviata tramite servizio postale.

Il Gestore offre anche, per le Utenze Civili, il servizio brianzacque@online, che consente di ricevere la fattura in formato elettronico direttamente in una casella di posta elettronica. Per attivare il servizio è necessario inviare la richiesta con le modalità indicate nel sito internet www.brianzacque.it.

Inoltre, tramite il servizio Sportello Online ogni Utente può avere sotto controllo la gestione on line della propria posizione contrattuale.

Il numero minimo di fatture emesse all'anno è definito sulla base delle seguenti fasce, in funzione dei consumi medi annui delle ultime tre annualità:

a) 2 fatture/anno, con cadenza almeno semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
b) 3 fatture/anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 a 1000 mc;
c) 4 fatture/anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 fino a 3000 mc;
d) 6 fatture/anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della fascia di consumo per la determinazione del numero di fatture da emettere, i consumi medi annui delle Utenze condominiali sono determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Nella fattura vengono rese note all'Utente le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Il tempo di emissione della fattura (tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e l'emissione della stessa) è al massimo di 45 giorni solari.

Tale termine vale anche nel caso di fatture di chiusura del rapporto contrattuale, in tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura/subentro o della cessazione della fornitura.

Qualora la fatturazione sia riferita a consumi risalenti a più di due anni, l'Utente, nei casi previsti dalla regolazione vigente, può eccepire la prescrizione dei relativi pagamenti ai sensi della Delibera ARERA n. 547/2019/R/idr e s.m.i. attuativa della Legge di bilancio 2018 (L. 205/18) e della Legge di Bilancio 2020 (L.169/2019).

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione delle Utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle Autorità competenti.
In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

a) Descrizione della fattura

Nella fattura devono essere presenti le informazioni tra le quali: scadenza, modalità di pagamento, modalità di lettura dei contatori, dettaglio della tariffa, comunicazioni e notizie utili, riferimenti telefonici per chiarimenti sulla fattura stessa con relativo orario di apertura.

b) Pagamento fatture

Il Gestore garantisce un tempo intercorrente tra la data di emissione della fattura e la data di scadenza del pagamento di 30 giorni solari.

Il pagamento delle fatture può essere eseguito:

<u>senza pagamento di commissioni</u>:

- presso tutti gli sportelli dell'Istituto di Credito indicato sul sito aziendale nella sezione dedicata alle modalità di pagamento;
- on line con carta di credito sul sito aziendale tramite il servizio Sportello Online;

<u>con pagamento di commissioni (a discrezione dell'Istituto di Credito)</u>:

- servizio di domiciliazione bancaria/postale;

<u>con pagamento di commissioni</u>:

- utilizzando il bollettino postale allegato alla fattura;
- presso i punti Sisal Pay;
- pagamento on-line sul sito www.posteitaliane nel Menù "Pagamento Bollettini";
- sul sito di Poste Italiane tramite il Conto BancoPosta, le carte di credito VISA e MasterCard e la carta PostePay;
- con bonifico bancario/postale.

Per ulteriori chiarimenti è possibile visitare il sito www.brianzacque.it.

H. Rateizzazione dei pagamenti

Il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento della fattura qualora la stessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il Gestore riconosce all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

b) degli interessi convenzionali da ritardato pagamento previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato, nella misura prevista al successivo punto J.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia di cui sopra sia superata a causa di:

a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;

b) la presenza di elevati conguagli, derivante dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla normativa vigente in materia per cause imputabili al Gestore.

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

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

Nel caso di importi oggetto di costituzione in mora, l'Utente: a) ha la facoltà di richiedere di rateizzare il pagamento. Tale piano avrà durata minima di 12 (dodici) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti; b) è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano stesso, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione, per importi oggetto di costituzione in mora: a) il relativo importo sarà maggiorato degli interessi convenzionali da ritardato pagamento; b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'Utente moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro 20 (venti) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata; c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'Utente abbia saldato quanto dovuto, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

I. Reclami per la fatturazione di importi anomali – Richieste di rettifica di fatturazione

L'Utente finale può presentare, reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o alla fatturazione di importi anomali.

In questo caso, il Gestore non può inviare la comunicazione di costituzione in mora fino a quando non abbia provveduto a fornire una risposta motivata al reclamo scritto.

Nel caso la contestazione avvenga a seguito del pagamento di una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione di cui al paragrafo "Rateizzazione dei pagamenti", è possibile richiedere la "Rettifica della fatturazione", tramite l'apposito modulo presente sul sito internet all'indirizzo www.brianzacque.it.

Qualora la verifica effettuata, evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore accrediterà lo stesso attraverso la detrazione dell'importo addebitato nella prima fattura utile, anche in misura diversa da quella richiesta, e comunque non oltre 60 giorni (tempo di rettifica fatturazione).
Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in fattura, o la data di emissione della fattura non consenta il rispetto dei 60 giorni stabiliti, il credito verrà erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

Nel caso in cui l'importo da accreditare sia inferiore a 50 Euro, l'importo verrà accreditato esclusivamente nella prima fattura utile.

Sia in caso di accoglimento che di respingimento della richiesta di rettifica di fatturazione, viene inviata all'Utente una risposta motivata entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della stessa.
Per ulteriori chiarimenti è possibile visitare il sito www.brianzacque.it.

J. Gestione delle morosità

Qualora l'Utente non rispetti il termine di pagamento indicato in fattura, il Gestore addebiterà sulla successiva fattura utile interessi calcolati a sensi dell'art. 36 del Regolamento SII.

In caso di mancato pagamento da parte dell'Utente oltre il termine di pagamento indicato in fattura, decorsi almeno 10 (dieci) giorni solari dalla data di scadenza della fattura stessa, il Gestore, invierà all'Utente un primo sollecito bonario di pagamento a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata (PEC). A seguito dell'invio del sollecito bonario di pagamento, decorsi almeno 25 (venticinque) giorni solari dalla data di scadenza della fattura, il Gestore, mediante una comunicazione scritta di costituzione in mora, inviata tramite raccomandata o posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui l'Utente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC, provvederà ad intimare all'Utente il pagamento delle fatture scadute, entro un termine non inferiore a quaranta (40) giorni solari a partire dal ricevimento da parte dell'Utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia fornito una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo a:

1. ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato;
2. fatturazione di importi anomali (da intendersi quale importo di ammontare pari o superiore a quello per il quale l'Utente ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'art. 42 RQSII, ovvero qualora la fattura superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi) superiori a 50 (cinquanta) Euro ove il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale entro i 10 (dieci) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura;
3. fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni.

In caso di perdurante mancato pagamento oltre il termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora, trascorsi ulteriori 7 (sette) giorni lavorativi dalla data ultima di pagamento indicata nella lettera di costituzione in mora, qualora l'Utente non abbia ancora provveduto al pagamento dell'insoluto, il Gestore:

1. in caso di Utente disalimentabile, procede alla limitazione e successiva sospensione/disattivazione della fornitura secondo quanto previsto dalla regolazione vigente;
2. in caso di Utente non disalimentabile, procede alla limitazione della fornitura secondo quanto previsto dalla regolazione vigente. In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione/disattivazione della fornitura.

La sospensione e la disattivazione del servizio non possono essere eseguite, in particolare:

1. qualora il Gestore non abbia costituito in mora l'Utente moroso nei tempi e con le modalità previste dalla regolazione vigente;
2. qualora il Gestore non abbia escusso il deposito cauzionale, ove versato, (o altra garanzia prestata) nei casi in cui lo stesso consenta la copertura integrale del debito;
3. qualora l'Utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione con le modalità e nei termini previsti dalla REMSI (Allegato A alla Delibera ARERA n. 311/2019/R/idr e s.m.i.);
4. in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
5. nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione/disattivazione dell'erogazione del servizio e sarà tenuto al pagamento delle spese postali necessarie all'invio del sollecito di pagamento e della costituzione in mora e ai costi sostenuti dal Gestore per gli eventuali interventi di limitazione, sospensione, disattivazione, ripristino e riattivazione della fornitura.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale.

Il Gestore non può richiedere all'Utente il pagamento di alcun corrispettivo relativamente alla limitazione, sospensione, disattivazione e riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo Utente.

In caso di morosità dell'Utente domestico residente, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione della fornitura solo qualora possa garantire l'erogazione della quantità di acqua prevista dalla fascia agevolata di consumo, pari almeno a 50 litri/abitante/giorno.

Qualora l'Utente provveda al pagamento dell'insoluto, è tenuto a comunicare il prima possibile l'avvenuto pagamento al Gestore con le modalità riportate nel Contratto di fornitura.

Il Gestore può in ogni caso procedere alla disattivazione della fornitura e contestuale risoluzione del contratto con utenti domestici residenti in caso di:

1. manomissione dei sigilli, dei misuratori o dei limitatori di flusso;
2. mancato pagamento delle morosità pregresse riferite ai 24 (ventiquattro) mesi precedenti alla data di costituzione in mora.

Il Gestore si riserva di promuovere per il recupero coattivo del proprio credito ogni azione legale che riterrà opportuna.

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nei casi in cui:

1. la fornitura sia stata sospesa o disattivata per morosità ad un Utente non disalimentabile;
2. con riferimento ad un Utente domestico residente, il Gestore abbia disattivato la fornitura per morosità salvo i casi espressamente previsti dalla regolazione vigente esplicitati precedentemente;
3. la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
4. la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente abbia comunicato l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dal Contratto e dalla regolazione vigente.

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

1. senza inviare il sollecito bonario di pagamento;
2. in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora.

Il Gestore è tenuto alla riattivazione/ripristino del servizio sospeso/disattivato per morosità dell'Utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. Le spese per la riattivazione/ripristino della fornitura sono pertanto a carico dell'Utente come da Listino Prezzi e i tempi di realizzazione sono quelli previsti dalla presente Carta dei servizi.

La limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura non libera l'Utente dai suoi obblighi contrattuali e non dà diritto ad alcun abbuono, rimborso o indennizzo.

K. Continuità del servizio/pronto intervento

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire le situazioni di pericolo sottoelencate chiamando il numero verde 800.104.191.

In caso siano rilevate le seguenti situazioni di pericolo:

1. fuoriuscite di acque copiose dalle condutture idriche, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
2. alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua;
3. guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
4. avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni o rigurgiti.

Il Gestore garantisce che il tempo di arrivo di chiamata per pronto intervento sia inferiore o uguale a 3 ore.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con il servizio di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

L'intervento garantito è la messa in sicurezza dei luoghi rispetto alla situazione di pericolo.
Per tutte le altre situazioni rilevate, il Gestore valuterà la reale necessità e priorità dell'intervento ed effettuerà la programmazione dello stesso sulla base dell'esito della valutazione eseguita.

Il Gestore garantisce che il tempo di risposta di chiamata per pronto intervento (CPI) sia inferiore o uguale a 120 secondi (2 minuti).

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore riceva più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento del tempo di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli Utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante personale tecnico.

10. STANDARD SPECIFICI QUALITA' CONTRATTUALE

Gli standard specifici si riferiscono al singolo rapporto contrattuale con l'Utente e, nei casi previsti, il loro mancato rispetto dà luogo ad un indennizzo.

A. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'Utente

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'Utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla richiesta del preventivo, all'esecuzione di un nuovo allacciamento idrico/fognario, o alla modifica di un allacciamento esistente, dall'attivazione alla cessazione della fornitura.

I tempi legati agli standard devono intendersi al netto del periodo necessario ed interruttivo dovuto a:

- documentazione incompleta presentata dall'Utente;
- rilascio di autorizzazioni/adempimenti di carattere tecnico-amministrativo da parte di Enti terzi al Gestore, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto dallo stesso entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente;
- allestimento di eventuali opere preparatorie;
- cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del Gestore, tra le quali le condizioni metereologiche particolarmente avverse (pioggia persistente, gelo, neve) che impediscono o rallentano l'esecuzione dei lavori in strada. Se per cause di forza maggiore, non possono essere rispettati i tempi indicati, il Gestore si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

Per quanto riguarda la preventivazione è possibile distinguere standard specifici differenti a seconda che si tratti di effettuazione di preventivo senza la necessità di un sopralluogo o con la necessità di un sopralluogo.

Il Gestore privilegia la scelta di effettuare un sopralluogo, al fine di garantire una migliore conoscenza dello stato di fatto per evitare problematiche successive.
Standard:

- tempo di preventivazione lavoro senza sopralluogo ≤ 10 giorni;
- tempo di preventivazione lavoro con sopralluogo ≤ 20 giorni.

Per quanto riguarda l'esecuzione dei lavori è possibile distinguere in due tipologie di lavori:

- 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.

Standard:

- tempo di esecuzione lavoro semplice ≤ 10 giorni;
- tempo di esecuzione lavoro complesso ≤ 30 giorni (c.f.r. STANDARD GENERALE).

Per tutte le prestazioni per le quali è prevista l'effettuazione di un sopralluogo, l'Utente è tenuto al pagamento di un contributo, come da Listino prezzi, ai fini della redazione del preventivo di spesa.

L'attestazione dell'avvenuto pagamento dovrà sempre essere allegata alla modulistica oggetto della domanda, scaricabile dal sito web www.brianzacque.it. Tale contributo, in caso di accettazione del preventivo sarà detratto dall'importo dovuto a Brianzacque per l'esecuzione dei lavori. In caso contrario il contributo sarà trattenuto a titolo di spese di istruttoria.
Si specifica che decorsi 120 giorni dalla trasmissione del preventivo di spesa, senza che lo stesso venga accettato e pagato, l'Utente sarà tenuto a ripresentare nuova domanda, con conseguente pagamento di nuovo contributo.

B. Tempo di preventivazione per la domanda di allacciamento all'acquedotto

È il tempo (espresso in giorni lavorativi) intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di allacciamento/preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.

I tempi garantiti sono i seguenti:

- tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo: 10 giorni;
- tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo: 20 giorni.
-

Il preventivo sarà redatto dal Gestore nel rispetto dei contenuti minimi previsti da Arera.

La richiesta di sopralluogo per preventivo per l'allacciamento acquedotto può essere presentata:

- contattando il call center al numero 800.005.191;
- per posta all'indirizzo servizioclienti@brianzacque.it, tramite la modulistica presente sul sito;
- presso gli sportelli;
- sul sito internet con il servizio Sportello Online.
-

Il preventivo viene emesso sulla base del Listino prezzi approvato dall'EGA e pubblicato nel sito internet del Gestore.

Il Gestore garantisce la validità del preventivo per 120 giorni dalla data di emissione, decorsi i quali il Gestore si riserva di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento in base ad eventuali modifiche intercorse nel Listino prezzi.

Il Gestore, ottenuta l'evidenza dell'avvenuto pagamento, riterrà perfezionato l'iter di accettazione del preventivo.

C. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo (con evidenza del pagamento dello stesso) da parte dell'Utente, e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

In caso di allaccio idrico che comporti l'esecuzione di lavoro semplice il tempo garantito è pari o inferiore a 15 giorni.

In caso di allaccio idrico che comporti l'esecuzione di lavoro complesso il tempo garantito è pari o inferiore a 30 giorni. (c.f.r. STANDARD GENERALE).

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

In questo caso il Gestore comunica all'Utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro i 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Qualora per l'esecuzione dell'allaccio idrico siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'Utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori siano stati indicati nel preventivo trasmesso 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 da parte del richiedente.

D. Modalità e tempo di attivazione della fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Il Gestore garantisce che tale tempo sia inferiore o uguale a 5 giorni lavorativi.

La fornitura viene effettuata solo dopo la stipulazione tra l'Utente ed il Gestore del contratto di somministrazione per l'uso dichiarato dall' Utente e dopo l'avvenuta realizzazione dei lavori di allacciamento necessari per l'erogazione. Il contratto può essere intestato ad una sola persona fisica/giuridica.

Il contratto può dirsi validamente concluso con la sottoscrizione, anche digitale, di entrambe le Parti (Utente e Gestore) all'interno del modulo contrattuale.

La richiesta di attivazione della fornitura (richiesta sottoscrizione contratto) può essere presentata:

- contattando il call center al numero 800.005.191, per l'ottenimento delle necessarie informazioni sulle modalità da espletare;
- via e-mail all'indirizzo servizioclienti@brianzacque.it, tramite la modulistica presente sul sito;
- presso gli sportelli;
- attraverso il servizio "Sportello a domicilio";
- via app dedicata;
- sul sito internet con il servizio Sportello Online.
-

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 la facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di consegna.

Con riferimento alle utenze nascoste, l'Utente è informato del fatto che è tenuto a regolarizzare la propria posizione contrattuale tempestivamente. L'Utente sarà pertanto tenuto a stipulare apposito contratto di fornitura e verrà dotato di separato misuratore. Nel caso di morosità pregresse in capo all'effettivo intestatario della fornitura, le stesse, al fine di procedere alla regolarizzazione della posizione contrattuale dell'Utente nascosto, saranno ripartite pro quota sulla base del numero di concessioni sottese tra l'effettivo intestatario della fornitura e il/i Utente/i nascosto/i.

E. Modalità e tempo di disattivazione della fornitura

La disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale.

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione.
Livello di qualità garantito:

- 7 giorni lavorativi dalla richiesta.

F. Modalità di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Il tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità è di 2 (due) giorni feriali.
Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico:

- chiamando il call center al numero 800.005.191;
- per mail all'indirizzo servizioclienti@brianzacque.it;
- presso gli sportelli presenti sul territorio;
- via Fax 0362.305.947;
- via posta Via Novara 27/29 20811 Cesano Maderno (MB).
-

La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui alla precedente lettera J), costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

G. Modalità e tempo di voltura del contatore

La richiesta di voltura (intendendosi con tale termine la richiesta di attivazione con contestuale variazione nella titolarità del contratto con punto di consegna ancora aperto) può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47, nonchè dei documenti da allegarsi obbligatoriamente in assenza dei quali il Gestore non potrà dar seguito alla richiesta.

Il tempo di esecuzione della voltura è pari o inferiore a 5 giorni lavorativi.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

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 (7) 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 entro 45 giorni solari dalla data di richiesta di voltura.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata limitata 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 un'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) 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 in oggetto.

In tal caso, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a) della documentazione di cui alla lettera a) del precedente punto;

b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del precedente punto, in conformità a quanto disposto dal precedente punto F).

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza deve, entro i termini di legge previsti per perfezionare la successione (un anno dalla data del decesso), richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore mediante presentazione di:

a) 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 alla precedente lettera a), comunica la 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.

Nel caso di cui al precedente comma, il Gestore:

a) provvede ad eseguire la voltura entro 5 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale;

b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

c) attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nel caso in cui il Gestore venga a conoscenza del decesso dell'intestatario del contratto, senza che sia stata richiesta voltura, può procedere alla chiusura del punto di consegna.

H. Modalità e tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

Il tempo di riattivazione della fornitura ovvero di subentro della fornitura (intendendosi con tale termine la richiesta di attivazione con contestuale variazione nella titolarità del contratto con punto di consegna chiuso) è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Il Gestore garantisce che tale tempo sia:

- inferiore o uguale a 5 giorni lavorativi senza che vi siano modifiche alla portata del contatore;
- inferiore o uguale a 10 giorni lavorativi qualora vi siano modifiche alla portata del contatore.

Qualora la riattivazione, o il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento dei suddetti lavori.

La richiesta di riattivazione/subentro della fornitura può essere presentata tramite:

- il numero verde associato al call center 800.005.191;
- compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore e disponibile presso gli sportelli. Tale modulo dovrà essere:
  - riconsegnato agli sportelli;
  - inviato tramite posta a via Novara 27/29 20811 Cesano Maderno (MB);
  - inviato via mail all'indirizzo servizioclienti@brianzacque.it;
  - inviato via FAX al numero 0362/305947;

- inviato tramite il sito internet (Sportello Online).

Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha la 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 riattivazione 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 di cui ai commi a), b), qualora il Gestore eserciti le facoltà ivi indicate, il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento dell'autocertificazione o dalla data di ricevimento dell'attestazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute.

I. Chiusura del rapporto contrattuale/Restituzione del deposito cauzionale

In caso di cessazione del rapporto contrattuale a seguito di voltura, con esclusione della voltura a titolo gratuito, o disattivazione/subentro, il Gestore è tenuto ad emettere la fattura di chiusura entro 45 giorni solari dalla richiesta.

Con la fattura di chiusura, in assenza di situazioni debitorie, il Gestore provvede a conguagliare i consumi e a rimborsare all'Utente il deposito cauzionale versato dallo stesso, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Qualora l'importo dovuto dall'Utente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione/subentro, ovvero di voltura, della fornitura.

J. Guasti, malfunzionamenti e verifiche metrologiche

Qualora l'Utente si accorga di irregolarità nel funzionamento del contatore, ivi compreso il blocco dello stesso, ha l'obbligo di avvisare tempestivamente il Gestore per il suo ripristino. La richiesta va inoltrata al Gestore nelle modalità previste dalla presente Carta dei Servizi.

Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei contatori sono a carico del Gestore, salvo i casi di danneggiamenti per dolo, colpa o negligenza dell'Utente.

La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore, può dare luogo all'applicazione delle penali previste dal Listino prezzi in vigore, alla sospensione dell'erogazione della fornitura, alla risoluzione del contratto, nonché ad azione giudiziaria nei confronti dell'Utente.

Nel caso di sostituzione del misuratore da parte del Gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il Gestore concorda, se necessario, preventivamente con l'Utente, un appuntamento per la sostituzione. Comunque, la sostituzione del misuratore comporta, da parte del Gestore, la compilazione di un verbale di intervento o ordine di lavoro. Il verbale d'intervento dovrà riportare la causale della sostituzione (misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto, campagna di sostituzione), vecchia e nuova matricola misuratore e lettura del misuratore sostituito.

L'Utente riconosce valide le misure dei volumi erogati conteggiate dal misuratore.

Qualora un Utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore può richiedere di effettuare la verifica metrologica dello stesso.

Tale verifica prevede l'invio del misuratore ad un laboratorio specializzato. In questo caso i tecnici del Gestore preleveranno il contatore, sostituendolo con un contatore nuovo. Il Gestore comunicherà per iscritto all'Utente i risultati della verifica nei tempi previsti dalla presente Carta dei Servizi.

Nel caso in cui, a seguito di verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento, come da Listino Prezzi vigente reperibile al sito www.brianzacque.it. Viceversa, nel caso in cui la verifica metrica confermasse il non corretto funzionamento del contatore, i costi restano in capo al Gestore.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o mal funzionante ovvero evidenzi una percentuale di errore in eccesso o in difetto nella registrazione dei consumi superiore a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente, il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente registrati (sulla base dell'errore di misurazione accertato) e alla determinazione del relativo conguaglio, dandone adeguata informazione all'Utente interessato, al quale deve essere consegnata copia del relativo verbale compilato al termine della verifica. La ricostruzione dei consumi avviene sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore.

Nel caso di richieste di verifica metrica dell'Utente finale in contraddittorio, ai sensi dell'art. 5, comma 2, del D.M. 93/17, alla Camera di Commercio competente per territorio, i costi dei controlli in contraddittorio, sono a carico del soggetto richiedente. In caso di esito della misura favorevole all'Utente, quest'ultimo può richiedere al Gestore il rimborso delle spese sostenute.

K. Verifica pressione minima

La pressione minima di esercizio garantita è riferita al livello del piano stradale e risulta pari a 1,5 kg/cm2.

Qualora l'Utente segnali problemi di pressione alla propria rete interna, può richiederne la verifica da parte del Gestore, compilando l'apposito modulo reperibile sul sito web www.brianzacque.it.

Il tempo di intervento garantito per la verifica del livello di pressione, attività che si esegue al punto di consegna, è pari e non superiore a 10 giorni lavorativi.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione all'Utente è pari a 10 giorni lavorativi.

L'Utente è invitato, prima di richiedere la verifica al Gestore, ad effettuare le seguenti verifiche:

1. corretto funzionamento dell'impianto domestico;
2. corretto funzionamento dell'impianto autoclave;
3. assenza di acqua calda.
4.

In tali casi è necessario che l'Utente si attivi con il manutentore del proprio impianto idrico/di riscaldamento dell'acqua per le relative verifiche.

Nel caso in cui, a seguito di verifica la pressione risulti conforme, il Gestore provvederà ad addebitare nella prima bolletta utile all'Utente, un contributo per i costi dell'intervento, come da Listino Prezzi pubblicato sul sito.

L. Tempo di Preventivazione per nuovo allacciamento alla fognatura

Gli scarichi di acque reflue domestiche, originati all'interno delle zone servite, come già evidenziato al punto "Corretto utilizzo/gestione della risorsa idrica", devono essere recapitati nella rete fognaria pubblica nel rispetto della normativa vigente (*D. Lgs. n. 152/2006 "Norme in materia ambientale"; R.R. Lombardia 4/2006 "Disciplina dello smaltimento delle acque di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, in attuazione dell'art. 52, comma 1, lettera a) della legge regionale 12/2003 n. 26; R.R. Lombardia 7/2017"Regolamento recante criteri e metodi per il rispetto del principio dell'invarianza idraulica e idrologica ai sensi dell'articolo 58bis della legge regionale 11 marzo 2005 n. 12"; R.R. Lombardia 6/2019 "Disciplina e regimi amministrativi degli scarichi di acque reflue domestiche e di acque reflue urbane, disciplina dei controlli degli scarichi e delle modalità di approvazione dei progetti degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane in attuazione dell'art. 52, commi 1 lett a) e f bis) e 3, nonché dell'art. 55, comma 20 della Legge regionale 12 dicembre 2003 n. 26"*), delle prescrizioni del Regolamento del SII, scaricabile dal sito del Gestore, ed essere preventivamente autorizzate dallo stesso.

In merito all'obbligo di allacciamento delle utenze alla rete fognaria pubblica si rimanda in toto al Regolamento allegato alla Convenzione (art. 43).

La modulistica per la domanda di autorizzazione allacciamento (nuovo allaccio o modifica rete interna) alla pubblica fognatura per le utenze di tipo residenziale è reperibile al sito internet www.brianzacque.it.

La consegna della domanda e dei relativi allegati, redatta in formato digitale e completa di firme digitali, dovrà essere effettuata a mezzo posta elettronica certificata (PEC) inviando comunicazione all'indirizzo allacci.brianzacque@legalmail.it.

Al rilascio della autorizzazione da parte del Settore Progettazione, se l'Utente avrà necessità di realizzare un nuovo allacciamento, dovrà farne richiesta scritta compilando il modulo reperibile:

- contattando il call center al numero 800.005.191, che fornirà indicazioni su come scaricarlo dal sito istituzionale o provvederà alla sua trasmissione via e-mail;
- presso gli sportelli;
- scaricabile dal sito internet del Gestore www.brianzacque.it.

La modulistica per la domanda per l'ottenimento del permesso di allacciamento alla fognatura pubblica per un insediamento produttivo/commerciale è reperibile al sito internet www.brianzacque.it.

La consegna della domanda e dei relativi allegati, in formato digitale e completa di firme digitali, dovrà essere effettuata a mezzo posta elettronica certificata inviando comunicazione all'indirizzo grandiclientitai.brianzacque@legalmail.it.

Al rilascio del parere del Settore Gestione Utenti Industriali di Rete, quando l'Utente avrà intenzione di realizzare l'allacciamento, dovrà farne richiesta scritta compilando il modulo reperibile:

- contattando il call center al numero 800.005.191, che fornirà indicazioni su come scaricarla dal sito istituzionale o provvederà alla sua trasmissione via e-mail;
- presso gli sportelli;
- scaricabile dal sito del Gestore www.brianzacque.it.

La richiesta sopralluogo per preventivo nuovo allaccio fognario residenziale/produttivo dovrà essere presentata dal richiedente o da un suo delegato (munito di idonea delega) debitamente firmata:

- presso gli sportelli presenti sul territorio;
- all'indirizzo servizioclienti@brianzacque.it;

- via posta raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Via Novara, 27/29 - 20811 Cesano Maderno (MB).

Sul modulo verrà richiesto di indicare **tassativamente** il codice identificativo della domanda, riportato nell'autorizzazione ottenuta, in assenza del quale la domanda non potrà essere accolta.

Al ricevimento della richiesta scritta, il Gestore, ai fini della predisposizione del preventivo di spesa, concorderà con l'Utente l'effettuazione di un sopralluogo entro i 7 giorni lavorativi successivi, salvo indisponibilità dell'Utente.

Il tempo di preventivazione per l'allaccio alla fognatura deve intendersi quale tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di allacciamento/preventivo dell'Utente finale e la data di invio del preventivo al richiedente.
I tempi garantiti sono i seguenti:

- tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi;
- tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo: 20 giorni lavorativi.

Il preventivo verrà redatto nel rispetto dei contenuti minimi come da indicazioni Arera.

Il preventivo viene emesso sulla base del Listino Prezzi, approvato dall'EGA e pubblicato sul sito internet www.brianzacque.it.

Il Gestore garantisce la validità del preventivo per 120 giorni dalla data di emissione, decorsi i quali si riserva di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento, in base ad eventuali modifiche intercorse nel Listino prezzi.

Il Gestore, ottenuta l'evidenza dell'avvenuto pagamento, riterrà perfezionato l'iter di accettazione del preventivo.

La suindicata tempistica deve ritenersi applicabile anche per le utenze produttive in fase di esecuzione dell'allacciamento, previo ottenimento dei relativi permessi di cui all'appendice "insediamenti produttivi".

M. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario di una nuova utenza fognaria

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di riscontro dell'avvenuto pagamento del preventivo da parte dell'Utente (data di accredito sul conto corrente di Brianzacque) e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

In caso di allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice il tempo garantito è pari o inferiore a 20 giorni lavorativi.
In caso di allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro complesso il tempo garantito è pari o inferiore a 30 giorni lavorativi. (C.f.r. STANDARD GENERALE).

Nel caso in cui, per l'esecuzione dei 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 di autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di riscontro di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

In questo caso il Gestore comunica all'Utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro i 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.
Qualora per l'esecuzione dell'allaccio fognario siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'Utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori siano stati indicati nel preventivo, trasmesso 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 da parte del richiedente.
La suindicata tempistica deve ritenersi applicabile anche per le utenze produttive.

11. STANDARD SPECIFICI QUALITA' TECNICA

A. Durata massima della singola sospensione programmata

La durata massima della singola sospensione programmata 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. Il tempo garantito è pari o inferiore a 24 ore.

B. 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 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 tempo garantito è pari o inferiore a 48 ore.

C. Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportino una sospensione della fornitura

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportino una sospensione della fornitura è il 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. Il tempo garantito è pari o superiore a 48 ore.

12. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli Utenti possono esercitare nei confronti del Gestore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.
Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio.

Ai fini della classificazione, non sono considerati reclami i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata (30 giorni lavorativi).
La risposta ad un reclamo da parte del Gestore avverrà sempre per iscritto al recapito indicato dall'Utente.

Il tempo garantito di risposta motivata a reclami scritti è pari a 30 giorni lavorativi.

A. Reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'Utente si reca presso gli sportelli del Gestore compilando l'apposito modulo. In questo caso sarà cura dell'addetto del Front Office dare assistenza al Cliente nella formulazione del reclamo.

Qualora il reclamo venga effettuato telefonicamente, contattando il Servizio Clienti al numero verde 800.005.191, per il tramite degli operatori addetti, gli stessi provvederanno a trasmettere l'apposito modulo, fornendo tutte le necessarie informazioni.

B. Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo: Viale Enrico Fermi, 105 – 20900 Monza (MB), e-mail: reclami@brianzacque.it o

Pec: reclami.brianzacque@legalmail.it.

Per facilitare gli Utenti è stato predisposto il modulo scaricabile dalla home page del sito del Gestore o presso gli sportelli fisici. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'Utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami anche tramite lettera o mail purché contenga almeno le seguenti informazioni:

1. nome e cognome;
2. indirizzo di fornitura;
3. indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
4. servizio a cui si riferisce il reclamo scritto.

L'Utente è invitato anche a segnalare un riferimento telefonico cui essere contattato.

L'Utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte del Gestore decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

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 sopra.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico precedentemente descritto e al relativo 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 medesime disposizioni previste per il reclamo a più firmatari.

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

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

C. Richiesta scritta di informazioni

L'Utente ha la possibilità di fare richieste scritte di informazioni tramite il modulo disponibile sul sito del Gestore o presso gli sportelli fisici.

La risposta ad una richiesta scritta di informazioni da parte del Gestore avverrà sempre per iscritto al recapito indicato dall'Utente.
Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è pari a 30 giorni lavorativi.

13. SERVIZIO CONCILIAZIONE

L'Utente che abbia presentato un reclamo al quale il Gestore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione online presso il Servizio Conciliazione dell'ARERA (www.arera.it/consumatori/conciliazione) registrandosi al Portale (www.portalesportello.it) e compilando online il relativo modulo. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore di Energia al numero 800.166.654.

14. INDENIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui alla allegata Tabella B), il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma, ad esclusione dell'indennizzo relativo al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui ai soli standard di qualità tecnica è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso.

A. Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità 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;
b. cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c. nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico relativo ad uno standard di qualità contrattuale;
d. 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 di qualità tecnica;
e. 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 di qualità tecnica, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione da parte di Brianzacque Srl ad ARERA di apposita

istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della Deliberazione 917/2017/R/idr.

f. in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale.

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

B. <u>Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico</u>

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'Utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo della prima fattura addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'Utente finale, che deve essere detratto dalla successiva fattura ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere 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, ovvero nei casi di Utente moroso, dal giorno in cui l'Utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella fattura la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico".

La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

ALLEGATO A)
STANDARD GENERALI

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Standard (note)	Base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 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 l'eventuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 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 l'eventuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 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 l'eventuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	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	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 arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni

Tempo massimo di attesa agli sportelli	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	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)	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)	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)	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)	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 la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	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

ALLEGATO B)
STANDARD SPECIFICI SOGGETTI AD INDENNIZZO AUTOMATICO

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Standard (note)	Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	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	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 idrico con sopralluogo	20 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 con sopralluogo	20 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 esecuzione dell'allaccio idrico che comporti l'esecuzione di lavoro semplice	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 l'eventuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro

Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporti l'esecuzione di lavoro semplice	20 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 l'eventuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	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	10 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 della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	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	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 di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro

Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	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	20 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 esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	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	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	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	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	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	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 per l'emissione della fattura	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	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	N. fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Termine per il pagamento della fattura per il servizio erogato acquedotto/fognatura/depurazione	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	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	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 di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	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	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
Durata massima della singola sospensione programmata.	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.	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.	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