



CARTA SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO

Provincia di Como

Revisione - Approvata con DCP n. 12 del 09.03.2023

CARTA SERVIZI DEL SERVIZIO IDRICO

ATO DI COMO

1. PRESENTAZIONE	4
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI	5
3. TUTELA DELL'UTENTE	8
4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO	10
5. CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE	13
6. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	14
7. DEPOSITO CAUZIONALE	14
8. RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	15
9. LETTURE E FATTURAZIONE	16
10. GESTIONE DELLA MOROSITÀ	18
11. PAGAMENTI E MODALITÀ RATEIZZAZIONE	22
12. RICONOSCIMENTO PERDITE OCCULTE	23
13. INDENNIZZI AUTOMATICI	25
14. BONUS SOCIALE IDRICO	27
15. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	28
16. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI	28
17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	28
18. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI CONTATTI	29
GLOSSARIO	30
ALLEGATO 1	34

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra LereTi e gli utenti del servizio acquedotto nei territori dove la società esercita tale servizio. Permette al singolo cittadino di conoscere ciò che si deve attendere dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare il rispetto degli impegni.

In particolare, la Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- il miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- il miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'azienda.

Il fine della Carta è di stabilire e garantire i diritti degli utenti del servizio acquedotto gestito da LereTi ed assicurare la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dell'Azienda. Fissa inoltre i principi per l'erogazione dei servizi idrici ed i relativi standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare. Quest'ultimi sono monitorati dall'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale (ATO di Como) mediante la trasmissione da parte del Gestore dei report e della documentazione relativi alle attività del Servizio acquedotto.

La Carta dei Servizi è stata adottata per la prima volta a luglio 2001 ed è previsto il suo aggiornamento periodico, con contestuale revisione degli standard, qualora le mutate condizioni, normative, regolatorie, che disciplinano il servizio, lo richiedano o per tenere eventualmente conto degli interventi previsti nel Piano d'Ambito.

È previsto l'aggiornamento della Carta, se necessario, su indicazione dei soggetti istituzionali nazionali e regionali preposti nonché dell'Ufficio d'Ambito, oppure per situazioni od esigenze man mano individuate.

In caso di aggiornamento sostanziale saranno consultate le associazioni di tutela dei consumatori.

La Carta dei Servizi potrà essere modificata anche su proposta del Gestore, il quale dovrà adeguatamente descrivere e motivare le proposte di modifica mediante presentazione di apposita relazione all'Ufficio d'Ambito.

Le modifiche alla Carta dei Servizi eventualmente proposte dal Gestore vengono istruite dall'Ufficio d'Ambito entro 60 giorni dalla loro ricezione (al netto di eventuali sospensioni previste dalla normativa). L'esito istruttorio è recepito in un'apposita delibera del CdA dell'Ufficio d'Ambito ed inoltrato alla Provincia (Ente di Governo dell'Ambito), la quale provvede all'approvazione definitiva della revisione proposta. Entro 15 giorni dall'approvazione da parte dell'EGA, il Gestore adotta la Carta dei Servizi revisionata.

Le eventuali modifiche che saranno intervenute a livello normativo e che potranno influire sulla presente Carta dei Servizi s'intenderanno automaticamente recepite e applicabili e saranno integrate in occasione del successivo aggiornamento della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi viene consegnata a ciascuna utenza alla stipula del contratto di fornitura e può comunque essere richiesta gratuitamente in qualsiasi momento presso gli sportelli o scaricata direttamente dal sito internet dell'azienda www.leretispa.it.

La Carta si riferisce per il solo servizio acquedotto, ai seguenti usi potabili:

Uso domestico:

- a) uso domestico residente,
uso domestico **non** residente,

Uso non domestico:

- b) uso industriale;
- c) uso artigianale e commerciale;
- d) uso agricolo e zootecnico;
- e) uso pubblico non disalimentabile (strutture ospedaliere, case di cura, carceri, istituti scolastici, ambulanze, vigili del fuoco, protezione civile, utenze pubbliche che garantiscono l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, tra cui le «bocche antincendio»);
- f) uso pubblico disalimentabile (biblioteche, studi medici, palestre, musei, cinema, teatri, ecc.);

Per il servizio di fognatura e depurazione si rimanda alle Carte Servizi adottate dai competenti Gestori territoriali di tali servizi.

Il presente documento è stato redatto tenendo presente la normativa in materia ed in particolare:

- DPCM 27 gennaio 1994 e s.m.i. – “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”;
- DPCM 04 marzo 1996 e s.m.i. – “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- DPCM 29 aprile 1999 e s.m.i. – “Schema Generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato”;
- DGR Lombardia 01 ottobre 2008, n. 8129 e s.m.i. – “Schema tipo Carta dei servizi del ciclo idrico integrato”;
- Delibera ARERA 586/2012/R/idr e s.m.i. – “Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato”;
- Delibera ARERA 86/2013/R/idr e s.m.i. – “Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato”;
- Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” e s.m.i.;
- Delibera ARERA 218/2016/R/idr e s.m.i.¹ – “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale”;
- Delibera ARERA 897/2017/R/idr e s.m.i. – “Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati”;
- Delibera ARERA 917/2017/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”.
- Delibera ARERA 311/2019/r/idr del 16 luglio 2019 “Testo integrato morosità” (REMSI).
- Delibera ARERA 547/2019/r/idr del 27 dicembre 2019 “Integrazione alla disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”.

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Con decorrenza 1° luglio 2018, nell'ambito dell'Operazione denominata MNL (Multiutility Nord Lombardia), consistente in un'integrazione industriale e societaria tra ACSM-AGAM S.p.A. e alcune utilities operanti nel territorio della Lombardia settentrionale, la società ASPEM S.p.A., che gestiva il servizio idrico nonché la

¹ Testo integrato e modificato dalla deliberazione 609/2021/R/idr

distribuzione del gas in alcuni Comuni della provincia di Varese, si è fusa per incorporazione in ACSM-AGAM S.p.A.. Contestualmente, la società incorporante ACSM-AGAM S.p.A. ha conferito, con efficacia a partire dal 1° luglio 2018, il ramo d'azienda relativo alla distribuzione di gas e alla gestione del servizio acquedotto di ASPEM S.p.A. ad Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A..

Il **1° gennaio 2020** nasce LereTi, frutto della fusione tra Acsm Agam Reti Gas Acqua e Lario Reti Gas che gestisce oltre il servizio di distribuzione gas, il servizio di acquedotto nella provincia di Varese e nella provincia di Como.

In particolare, nell'ambito delle sue attività LereTi si occupa:

- della gestione dell'acquedotto nella città di Como e nei Comuni limitrofi di Cernobbio e Brunate, ed in particolare di:
 - 331 Km di rete di distribuzione dell'acqua potabile;
 - 11 pozzi e due impianti di captazione acqua dal lago;
 - 3 impianti di trattamento principali;
 - 33 serbatoi di distribuzione;
- della gestione dell'acquedotto nella città di Varese e nei Comuni limitrofi, ed in particolare di: 1.326 Km di rete di distribuzione dell'acqua potabile;
 - 87 pozzi;
 - 168 sorgenti;
 - 15 impianti di trattamento principali;
 - 167 serbatoi di distribuzione.

LereTi dispone inoltre di un laboratorio di analisi che garantisce il controllo interno delle fasi del ciclo dell'acqua potabile (captazione, trattamento, distribuzione) ai sensi della normativa vigente (D. Lgs. 31/2001 e s.m.i.).

Nel 2010 LereTi ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, mentre nel corso del 2011 l'azienda ha sviluppato e certificato il Sistema di Gestione per la Sicurezza ai sensi della norma OSHAS 18001.

Principi fondamentali

Nell'erogazione dei servizi idrici LereTi (di seguito denominata "Gestore") si impegna a rispettare i seguenti principi:

Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare, evitare eventuali disservizi o ridurre la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Il Gestore fornisce all'utente le informazioni che lo riguardano. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Cortesia

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del 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.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni del servizio sono quelle previste dal vigente Regolamento di Utenza del servizio acquedotto che viene consegnato in copia a tutti gli utenti finali all'atto della stipula del contratto e può essere scaricata direttamente dal sito internet dell'azienda.

3. TUTELA DELL'UTENTE

Il Gestore si impegna a fornire un'informazione chiara e completa sul servizio acquedotto erogato. In particolare fornisce agli utenti informazioni in merito ai principali aspetti che caratterizzano la fornitura al momento della richiesta di un nuovo contratto, mediante la consegna delle condizioni generali di fornitura ("Regolamento di Utenza") e della Carta del servizio.

Il Gestore si impegna inoltre a comunicare agli utenti ogni modifica alle condizioni ed alle modalità del servizio attraverso:

- le bollette;
- i tradizionali mezzi di informazione (radio, giornali, ecc...);
- il sito internet aziendale e call center (www.leretispa.it);
- eventuali opuscoli disponibili presso gli sportelli.

Copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono disponibili per gli utenti, previa richiesta, presso gli sportelli riportati nel paragrafo 3.1.

Gli utenti che desiderano avere informazioni sulle procedure e sulle condizioni dei servizi possono utilizzare le modalità indicate di seguito.

3.1 Sportelli aperti al pubblico e numero verde

Gli utenti di LereTi possono accedere ai servizi offerti dall'azienda attraverso gli sportelli siti in:

Via Einaudi, 2 – 22100 Como (CO) Orario di apertura al pubblico: Lunedì, Martedì, Mercoledì e Giovedì: 8:30 - 15:00 Venerdì: 8:30 - 12:30
--

Il tempo medio di attesa agli sportelli non può essere superiore a 20 minuti ai sensi della Delibera ARERA 655/2015/R/idr.

In particolare, possono essere presentate le seguenti richieste:

- preventivo per modifica o nuovo allacciamento;
- attivazione della fornitura;
- riattivazione o subentro nella fornitura;
- voltura;
- disattivazione della fornitura;
- verifica del misuratore o del livello di pressione;
- riconoscimento di perdite occulte;
- rettifiche di fatturazione;
- richieste di informazioni o presentazione di eventuali reclami.

Tali richieste possono altresì essere presentate:

- per la provincia di Como, contattando il seguente Numero Verde



dal lunedì al venerdì: 08:00-20:00; sabato: 08:00-13:00;

- utilizzando le apposite sezioni del sito internet aziendale (www.leretispa.it);
- via e-mail, all'indirizzo richiesteacquadotto@leretispa.it o all'indirizzo clienti@leretispa.it;
- via posta, ai seguenti indirizzi di LereTi S.p.A.,
 - via Einaudi, 2 – 22100 Como (CO).

3.2 Accessibilità ai servizi

Presso gli sportelli sono a disposizione facilitazioni di accesso agli uffici (rampe, porte automatiche e servizi igienici) per persone con difficoltà motorie o disabilità. Per questi ultimi e per le persone con patologie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, sono a disposizione percorsi preferenziali agli sportelli, fruibili attraverso il bottone dedicato del totem di gestione delle code.

Per gli utenti che, in funzione delle loro condizioni non possono presentarsi allo sportello e non possono fruire dei sistemi telematici di gestione delle pratiche (es. telefono, sito internet, ecc.) esistono modalità specifiche per la stipulazione dei contratti di fornitura: previa apposita richiesta, il personale aziendale si recherà direttamente presso l'utente per ritirare la documentazione, far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni connesse in modo da evitare loro di recarsi presso lo sportello.

3.3 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività tecniche che richiedono un appuntamento, il Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'utente: in particolare viene richiesta all'utente la disponibilità di una fascia oraria di 3 ore.

3.4 Pronto intervento

Il Gestore dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, che può essere attivato chiamando il seguente numero verde:



Il Gestore garantisce tempi di intervento non superiori a 3 ore per le seguenti tipologie di interventi:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo fornisce agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

4.1 QUALITÀ COMMERCIALE

Il Gestore, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, fissa e garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di soddisfare le aspettative degli utenti. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi (giorni solari e giorni lavorativi) che consentono di valutare il rispetto dei livelli delle prestazioni erogate.

I tempi delle prestazioni, riportati nell'Allegato 1 e descritti nel seguito, vanno considerati al netto del tempo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, nonché per la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio. Si precisa inoltre che in tali casistiche non sono dovuti indennizzi automatici agli utenti.

Il Gestore, tramite allegati in bolletta, comunica ogni anno, gli standard specifici e generali di sua competenza e gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto di tali livelli, con riferimento all'anno precedente.

Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico

È il tempo intercorrente tra la data di presentazione della richiesta da parte dell'utente la data in cui il preventivo è messo a sua disposizione dal Gestore.

Il preventivo è valido per tre mesi dalla data del suo rilascio e contiene:

- corrispettivi da versare per l'esecuzione dell'allacciamento,
- documentazione necessaria per l'attivazione della fornitura, in caso di accettazione del preventivo.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura.

Tempo di attivazione della fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data effettiva di attivazione della fornitura.

Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione, e la data effettiva di riattivazione della fornitura.

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

È il tempo intercorrente tra data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Tempo di disattivazione della fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data effettiva di disattivazione della fornitura.

Tempo di esecuzione della voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente.

Verifica del misuratore

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore. Il tempo di verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte dell'utente e la data di intervento del Gestore.

L'utente ha la facoltà di presenziare alla prova di verifica: quest'ultima avviene sempre a seguito di un appuntamento.

Qualora gli errori rilevati risultino compresi entro i limiti di tolleranza stabiliti dalla normativa tecnica vigente, le spese inerenti alla verifica sono a carico dell'utente.

In caso contrario il Gestore assume a suo carico tali spese e provvede alla sostituzione del misuratore.

Verifica del livello di pressione

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. Nel caso in cui il valore di pressione non risulti compreso nei limiti previsti dal DPCM 04 marzo 1996 e s.m.i. il Gestore, facendosi carico degli oneri, provvede a riportare la pressione alle condizioni di fornitura previste.

Qualora a seguito della verifica del livello di pressione risulti nella norma, gli oneri inerenti la verifica saranno posti a carico dell'utente.

Il tempo di intervento per la verifica di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento del Gestore.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito.

Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di gestione separata del SII

Il Gestore del servizio acquedotto:

- a) inoltra le richieste ricevute dall'utente relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al Gestore del servizio;
- b) inoltra all'utente la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti per l'esecuzione delle prestazioni è tenuto ad erogare all'utente gli indennizzi riportati nell'Allegato 1.

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal Gestore del servizio di acquedotto fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente al medesimo Gestore nei termini indicati nell'Allegato 1.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti nella presente Carta del Servizio, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del servizio di acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità e nei tempi previsti dall'Allegato 1.

4.2 QUALITÀ TECNICA

Continuità del servizio

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno tramite il centralino di Pronto Intervento, in modo da recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso. In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi relativi ai seguenti standard del servizio:

- Singola sospensione programmata, per una durata non superiore alle 24 ore;
- Attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile, entro un tempo massimo di 48 ore;
- Preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, entro un tempo minimo di 48 ore.

In caso di mancato rispetto dei tempi, il gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico pari a trenta euro (30) euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.

Il Gestore garantisce i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- riparazioni di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti e per le tubazioni sino a 300 mm di DN e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore.

Interventi programmati

Nel caso in cui non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà tempestivamente gli utenti interessati, come sopra già specificato.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, vale a dire il tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica l'interruzione della fornitura oggetto del preavviso, sarà di 48 ore.

La durata massima della singola sospensione programmata, ovvero il tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato, non supererà le 24 ore.

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dalla propria attività, il Gestore informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con le Autorità Pubbliche competenti, adottate per gestire il periodo di crisi idrica.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;

- utilizzo delle risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- turnazione delle utenze.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Lereti, sulla base di piani di intervento, svolge la ricerca delle perdite sulle reti di acqua potabile attuato anche tramite ditte esterne specializzate dotate di apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare eventuali perdite non manifeste in superficie.

5. CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE

Per monitorare la qualità dell'acqua distribuita Lereti ha identificato oltre 290 punti, dai quali vengono prelevati periodicamente campioni per le analisi chimiche e batteriologiche. Lereti effettua tutte le analisi richieste dal D.Lgs. 31/2001 e per i seguenti parametri è possibile consultare l'andamento dei valori medi tramite l'apposita sezione sul sito internet www.leretispa.it:

Parametro	Unità di misura	Valore D.Lgs.31/2001
Ammonio	mg/l	0,50
Arsenico	µg/l	10
Bicarbonati	mg/l HCO ₃	/
Cloro libero	mg/l	/
Calcio	mg/l	Nessun limite previsto
Cloruro	mg/l	250
pH	unità pH	6,5 - 9,5
Conducibilità Elettrica	µS.cm-1a 20°C	2500
Durezza Totale	°F	Consigliato tra 15-50
Ferro	µg/l	200
Fluoruro	mg/l	1,50
Magnesio	mg/l	Nessun limite previsto
Manganese	µg/l	50
Nitrato	mg/l	50
Nitrito	mg/l	0,50

Potassio	mg/l	Nessun limite previsto
Residuo Fisso	mg/l	Val. Max Consigliato 1500
Sodio	mg/l	200
Solfato	mg/l	250

6. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di fornitura dell'acqua al punto di consegna sono descritte nel Regolamento d'Utenza consegnato agli utenti in occasione della stipula del contratto e comunque disponibile presso la sede aziendale e sul sito internet del Gestore.

Per le utenze domestiche il Gestore garantisce:

- una dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- un carico idraulico di 5 metri, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Ciò fatti salvi i casi particolari, per i quali verrà dichiarato in contratto la quota minima piezometrica che sarà assicurata nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici, i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 metri, salvo diversa indicazione stabilita in sede di contratto di fornitura.

Le indicazioni sul contratto di fornitura di livelli piezometrici diversi, rispetto a quelli di cui ai punti c) e d), verranno previste ed inserite in tutti i contratti sottoscritti successivamente all'inizio di validità della presente Carta nonché, per quelli stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali.

Pertanto, le condizioni di fornitura di cui ai punti c) e d) non sono operanti per i contratti che portano diverse indicazioni, né per quelli già sottoscritti che presentano condizioni di fornitura difformi.

Per le utenze non domestiche e per gli altri usi, i livelli minimi di cui alle lettere a), b), c) e d) sono definiti nel contratto di fornitura.

7. DEPOSITO CAUZIONALE

L'utente è tenuto al versamento di un deposito cauzionale nella prima bollettazione utile, emessa dall'attivazione del servizio, pari alla metà del valore del deposito cauzionale dovuto, mentre la restante parte verrà addebitata in due successive bollette.

Il deposito cauzionale massimo applicato da LereTi viene alternativamente determinato per ogni utenza:

- in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
- in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.

Il deposito cauzionale massimo per le utenze condominiali è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa.

Qualora il dato di consumo su base annua non sia disponibile, la stima della fascia di consumo è determinata in relazione alle informazioni disponibili e, in particolare, alla destinazione d'uso della fornitura e, per gli utenti domestici, al numero dei componenti del nucleo familiare.

Per le utenze che usufruiscono della domiciliazione bancaria con consumi annui fino a 500 mc e a quelle che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale, laddove conosciute dal Gestore, non sarà richiesto alcun deposito.

Il valore del deposito cauzionale può subire variazioni in caso di:

- aggiornamenti disposti dall'ARERA;
- cambiamento delle modalità di pagamento dell'utente che decida di avvalersi / non avvalersi più della domiciliazione delle bollette;
- perdita/acquisto del diritto delle agevolazioni sociali;
- consumi annui successivi all'inserimento nella fascia di appartenenza che variano in maniera strutturale o, anche per un solo anno, di un ammontare superiore al 20% in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

Il deposito cauzionale sarà restituito non oltre 30 giorni dalla data di disattivazione del punto di consegna ovvero di voltura della fornitura, maggiorato in base al saggio degli interessi legali, contestualmente all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Il deposito cauzionale non sarà restituito nel caso in cui risultino non pagate fatture precedentemente emesse o nel caso in cui siano rilevati danneggiamenti al contatore e agli accessori, fino a concorrenza dell'importo totale della morosità pregressa o dell'ammontare dei danni.

Non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato; in tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e richiedere il reintegro dell'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella fattura successiva.

8. RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

I reclami e le richieste di informazioni rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare e un'importante occasione di miglioramento per LereTi.

Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio rispetto ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente e dal contratto di fornitura stipulato.

I reclami, le richieste di informazioni scritte e le rettifiche di fatturazione possono essere presentati utilizzando i relativi moduli disponibili nella sezione dedicata del sito internet del Gestore e presso gli Sportelli (di cui al paragrafo 3.1).

L'utente ha anche la facoltà di presentare reclamo senza utilizzare il modulo predisposto, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

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

Nel seguito i recapiti a cui inviare le richieste:

- mail: cliente@leretispa.it;
- PEC: servizio.idrico@pec.leretispa.it;
- richiesta online compilabile direttamente nell'apposita sezione del sito aziendale www.leretispa.it.

Entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo o della richiesta di informazioni/rettifica di fatturazione, il Gestore si impegna a fornire una risposta motivata in modo chiaro e comprensibile, contenente le informazioni previste dall'art. 50 della delibera ARERA 655/2015/R/idr.

9. LETTURE E FATTURAZIONE

La lettura del contatore è programmata ed effettuata in funzione della frequenza di fatturazione, salvo impossibilità di accedere al contatore per cause indipendenti dalla volontà del gestore (es. assenza del proprietario, difficoltà di accesso al punto di fornitura, ecc.), effettuando almeno i tentativi di raccolta nel rispetto delle frequenze minime stabilite dalla delibera ARERA 218/2016/R/idr.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore (es. contatore inaccessibile), l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura contenente tutte le informazioni utili per effettuare e comunicare la lettura. L'autolettura, validata dal gestore, è equiparata ad un dato di misura.

L'autolettura può essere comunicata agli sportelli (vedi paragrafo 3.1) oppure:

- contattando il seguente numero verde



- utilizzando l'apposita sezione del sito internet aziendale (www.leretispa.it);
- via e-mail, all'indirizzo letture@leretispa.it;
- via SMS al numero 348-23.99.960.

I consumi (rilevati o stimati) sono fatturati almeno con la seguente periodicità:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi da 101 fino a 1.000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 fino a 3.000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3.000 mc.

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione è determinata in base ai consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

- L'ARERA ha introdotto, con la delibera 586/2012/R/idr, uno schema minimo di bolletta, corredato di spiegazioni. A tal proposito le bollette di LereTi riportano un quadro sintetico (caratteristiche della fornitura, riepilogo dei consumi del periodo e dell'importo da pagare, scadenza del pagamento, numeri per i reclami

e il pronto intervento) ed un quadro di dettaglio (la spesa per i consumi, distinguendo tra le varie voci) proprio al fine di facilitarne la lettura, il controllo dei consumi addebitati e della spesa. Nella bolletta devono essere riportati:

- Il link del sito web del gestore con riferimento alle informazioni previste dalla direttiva (UE) 2184/2020 all'Allegato IV;
- Il link al sito web del gestore con riferimento alle tutele applicabili alle utenze interessate da problematiche di perdite occulte;
- link alla pagina web in cui sono riportati i consumi medi annui degli utenti finali rilevati sul territorio gestito, suddivisi per tipologia di utenza.

Le bollette possono essere emesse sia in base ai consumi rilevati sia su consumi presunti, calcolati sulle precedenti letture rilevate. A seguito di lettura successiva ad un "consumo presunto" viene emessa una bolletta di conguaglio. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una bolletta a credito in favore dell'utente.

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Nei casi in cui la richiesta di rettifica di una fattura già pagata sia richiesta dall'utente, il Gestore procede ad effettuare la rettifica entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in tema di rettifiche di fatturazione, il credito sarà erogato all'utente tramite rimessa diretta.

Resta comunque salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile, nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

Informazioni alle utenze indirette

Il gestore, rispetto alle utenze indirette, ha l'obbligo di comunicare, ai sensi dell'articolo 20 della delibera 609/2021/R/idr – Allegato A, alcune specifiche informazioni di base sul servizio erogato. Tali informazioni, in sintesi, sono relative:

- all'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;
- a una serie di indicazioni grafiche sull'andamento dei consumi dell'utenza indiretta;
- alla quantificazione dei consumi medi giornalieri (in litro/giorno per unità immobiliare) delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;
- agli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;
- alle modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità, secondo quanto disposto dal comma 12.1 della direttiva trasparenza;
- al valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (Ca), di cui al comma 10.1 della delibera 609/2021/R/idr – Allegato A, indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
- al link della pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi, per agevolare all'utenze la comparazione tra gestori;

Altri obblighi di informazione del gestore rispetto alle utenze indirette riguardano:

- le informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata;
- l'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;
- il modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati (in via cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro) dal gestore

Nel primo quadriennio di applicazione, gli obblighi di comunicazione si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.

Il gestore ha l'obbligo di specificare agli utenti indiretti la modalità di comunicazione rispetto ai punti sopra elencati. La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso.

Maggiori approfondimenti sono comunque presenti all'interno della delibera 609/2021/R/idr – Allegato A.

10. GESTIONE DELLA MOROSITÀ

Lereti comunica in ogni bolletta emessa l'eventuale situazione debitoria riferita alle bollette precedenti.

In caso di ritardato pagamento e in assenza di richiesta di rateizzazione della bolletta, Lereti potrà applicare, a partire dal secondo giorno successivo alla data di scadenza della bolletta, un'indennità di mora nella misura prevista dalla normativa (tuar + 3,5%).

Sollecito bonario

In caso di mancato pagamento della bolletta Lereti invierà all'utente un sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza indicata in bolletta.

Il sollecito bonario riporterà i seguenti contenuti:

- a. il riferimento alle fatture non pagate e l'importo totale da saldare;
- b. il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando la data iniziale di calcolo del termine corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- c. le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del cliente;
- d. il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo;
- e. i recapiti del Gestore ai quali il cliente può comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza indicata, comunicando gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

Costituzione in mora

La costituzione in mora può avvenire unicamente a valle dell'invio da parte di Lereti del sollecito bonario di pagamento.

La procedura non potrà essere avviata qualora LereTi non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali superiori ai 50 euro o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni, per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, LereTi dovrà allegare alla comunicazione di costituzione in mora un apposito avviso indicante che gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione alla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19).

In tale avviso deve inoltre essere dato evidenza che al fine di poter eccepire la prescrizione l'utente deve darne espressa comunicazione al Gestore mediante comunicazione scritta.

La comunicazione di costituzione in mora potrà essere inviata all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata riporterà i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a. i riferimenti delle fatture non pagate e l'importo oggetto di costituzione in mora dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni;
- b. il riferimento al sollecito di pagamento precedentemente inviato;
- c. il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti (evidenziando la data a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente);
- d. la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e. la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano;
- f. la modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g. le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, precisando i termini per concordare un appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile e indicando la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di residenti qualora il gestore non disponga di tali informazioni;
- h. il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i. i casi in cui l'utente ha diritto a un indennizzo automatico;
- j. i recapiti ai quali l'utente può comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:
 - a. è infondata in quanto la/e bolletta/e sono state pagate entro la scadenza (indicandone gli estremi) ovvero è stato inviato reclamo per la ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore o per la fatturazione di importi anomali, superiori a 50 euro;
 - b. è parzialmente errata in quanto si tratta di una utenza non disalimentabile in quanto beneficiaria del Bonus Sociale Idrico o di utenza a "Uso pubblico non disalimentabile.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, fatto salvo la richiesta di un piano di rateizzazione da parte dell'utente, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.

Oltre agli importi relativi alla bolletta scaduta, il gestore potrà richiedere agli utenti finali:

- non disalimentabili, unicamente i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora, nonché gli interessi convenzionali da ritardato

- pagamento, calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%;
- domestici residenti diversi dai non disalimentabili, in aggiunta a quanto riportato al precedente punto, unicamente i costi sostenuti per l'intervento di limitazione della fornitura (incluso il costo del limitatore) e i costi di sospensione/disattivazione della fornitura oltre a quanto sostenuto per la successiva riattivazione/ripristino in seguito al pagamento delle somme dovute.

Procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura

La sospensione ed eventuale disattivazione della fornitura dell'utente finale non potrà mai essere effettuata in caso di utenze a "Uso pubblico non disalimentabile" e a "Uso domestico residente" beneficiari del bonus sociale idrico.

Per tutte le altre utenze potrà essere eseguita solo nel caso in cui si verifichino le seguenti condizioni:

- a. il Gestore abbia provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso;
- b. il Gestore abbia provveduto ad escutere il deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c. siano decorsi i termini entro cui l'utente finale avrebbe dovuto saldare i pagamenti pregressi insoluti senza che sia stato estinto il debito dandone comunicazione al gestore secondo le modalità indicate nella costituzione in mora, o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di morosità di utenti finali domestici residenti disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

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

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti disalimentabili:

- g. nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:

- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore restano a carico del gestore;
- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;

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

- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico dell'utente;

- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni indicate ai precedenti punti a, b, c, d, e, la procedura descritta al precedente punto h trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose, ad eccezione di quelle non disalimentabili che:

- a. non abbiano provveduto nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione, a onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- b. risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo "Procedure per la costituzione in mora" nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, LereTi non potrà procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

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

In aggiunta a quanto previsto in merito ai criteri di sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale, in caso di morosità di utenze condominiali, LereTi:

- a. non potrà attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
 - i) siano effettuati in un'unica soluzione, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in
 - ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b. ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora entro sei (6) mesi, a far data dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

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

- a. qualora decorso il termine indicato nella costituzione in mora per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- b. in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c. nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato e i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

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

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

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

- a. il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;
- b. il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c. siano decorsi i termini, per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore secondo le modalità sopra descritte o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione secondo le modalità sopra descritte.

In nessun caso LereTi potrà procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile ossia utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e utenze a uso pubblico non disalimentabile.

11. PAGAMENTI E MODALITÀ RATEIZZAZIONE

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

Nel caso di pagamento oltre il termine di scadenza il Gestore applica gli interessi di mora previsti dalla vigente normativa, a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

LereTi garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti (presso qualunque istituto bancario, tramite MAV bancario);
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) MAV bancario e postale;
- f) conto corrente postale.

È possibile rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio (con riferimento alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi).

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

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

- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
b) presenza di elevati congruagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla normativa vigente per cause imputabili al Gestore.

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

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

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

- il relativo importo potrà essere maggiorato degli interessi convenzionali da ritardato pagamento calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%;
- il beneficio di rateizzazione decade e l'utente sarà tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora al netto di eventuali rate già pagate entro 20 giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- decorso il termine di cui sopra senza che il cliente abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento secondo le modalità previste, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate dalla normativa e riportate nei successivi paragrafi, senza fornire ulteriore preavviso al cliente finale medesimo, come indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per cui – ai sensi dell'Allegato B della delibera 547/2019/R/idr e modificato con la delibera 610/2021/R/idr, risulti maturata la prescrizione, il gestore provvede a stornare automaticamente tali importi e darne separata evidenza in bolletta.

12. RICONOSCIMENTO PERDITE OCCULTE

Qualora venga rilevata una perdita occulta² di acqua a valle del contatore, determinante un consumo anomalo di acqua (per consumo anomalo si intende un incremento del consumo d'acqua fatturato almeno pari al 50% del consumo medio giornaliero delle due annualità precedenti relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo), è possibile richiedere un'agevolazione al Gestore

² Si definisce perdita occulta la dispersione conseguente ad un fatto accidentale che provochi la rottura delle condutture poste a valle del contatore di LereTi e/o degli impianti interni di utilizzo dell'acqua erogata (anche se conseguente a vetustà o a corrosione o altra causa analoga o assimilabile) o loro parti (compresi i pozzetti posti a valle del contatore), interrate o inglobate nelle parti edili del manufatto e/o dell'edificio e/o poste per loro natura o uso in luogo e modo tale da non consentire una loro visione diretta e conseguente evidenziazione del danno. Rientra in tale definizione anche la rottura di un impianto interno fuori terra, da cui derivi una perdita d'acqua non visibile o accertabile con la normale diligenza e, comunque, di non facile accesso. Non costituiscono Fuga o Perdita occulta le perdite d'acqua conseguenti all'imperfetto funzionamento di rubinetti o di impianti di scarico.

presentando quanto prima e comunque entro 30 giorni³ dalla scadenza della bolletta su cui è addebitata la dispersione d'acqua, una denuncia di sinistro compilando l'apposito modulo predisposto e disponibile sul sito internet www.leretispa.it e presso lo sportello.

Il Gestore non appena ha evidenza di un consumo anomalo e quindi di una possibile perdita occulta, fornisce comunicazione tempestiva al cliente di avviso dell'anomalia.

In caso di consumo superiore al 50% del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte:

- a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa pari alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%
- Dopo almeno un anno dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo per il quale è già stata attivato il meccanismo di tutela.

La presentazione della documentazione a riparazione ultimata deve avvenire entro 90 giorni dalla scadenza della bolletta su cui è addebitato il consumo anomalo (si chiarisce che l'applicazione della tutela si applicherà anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di 3 mesi a partire dalla data in cui è stata fatturata la bolletta contenente la dispersione d'acqua), presentando al Gestore la documentazione fotografica e la fattura relativa alla riparazione, oppure nei casi in cui i lavori siano stati eseguiti in economia, dettagliata dichiarazione comprovante l'avvenuta riparazione a regola d'arte e ricevute o scontrini fiscali per il materiale acquistato con annessa documentazione fotografica.

L'utente si impegna inoltre a:

- a) fare quanto è possibile per evitare o diminuire il danno;
- b) provvedere tempestivamente, ma comunque entro e non oltre 10 giorni⁴, al fine di evitare l'aggravamento dei consumi, da quando constati la perdita o venga a conoscenza di un consumo anomalo o dalla ricezione della fattura che ha rivelato tale consumo anomalo, alle prime riparazioni del guasto o alla chiusura del rubinetto centrale;
- c) conservare le tracce e i residui del sinistro fino a definizione della pratica. Restano in ogni caso esclusi i casi di dolo, furto e le spese sostenute per la ricerca della perdita occulta di acqua e per la riparazione dell'impianto;
- d) consentire all'incaricato del Gestore di prendere visione della riparazione del punto di rottura o della messa in opera della nuova linea o in alternativa delle tracce e i residui del sinistro;
- e) controfirmare, se richiesto, il verbale di sopralluogo redatto dal Perito incaricato dalla Società apponendo, se del caso, le sue riserve.

Il Gestore provvederà a comunicare all'utente la notifica dell'evasione della pratica o l'annullamento della stessa in mancanza dei documenti richiesti o, qualora dallo storico dei consumi dell'utenza risulti che la dispersione sia inferiore al 50% rispetto al consumo medio.

La richiesta di agevolazione e l'ulteriore documentazione richiesta devono essere inviati, via posta o via mail, rispettivamente ai seguenti indirizzi:

Back Office Servizio Idrico

³ Tempistiche previste al fine di rispettare i termini previsti dalla copertura assicurativa e al fine di minimizzare l'entità delle perdite occulte e quindi dei costi di pertinenza dei clienti

⁴ Tempistiche previste al fine di rispettare i termini previsti dalla copertura assicurativa e al fine di minimizzare l'entità delle perdite occulte e quindi dei costi di pertinenza dei clienti

Lereti S.p.A.

mail: perditeocculte@leretispa.it

All'interno del sito ufficiale del gestore sono presenti le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela.

Copertura assicurativa

Lereti ha stipulato una copertura assicurativa al fine di assistere e supportare i clienti sul problema delle perdite occulte, mettendo tale copertura assicurativa nelle disponibilità dei clienti a costi contenuti (si veda il sito internet leretispa.it per il dettaglio dei costi), così da garantire ai clienti la possibilità di essere protetti dal rischio di dover affrontare elevati addebiti in bolletta.

Qualora invece il Cliente intenda rinunciare alla copertura e restando esposto al rischio, sarà sufficiente che lo stesso comunichi la propria volontà di non aderire, compilando l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli o scaricabile dal sito Lereti: il servizio offerto da Lereti infatti non è obbligatorio.

Tale copertura assicurativa si aggiunge alle tutele previste per le perdite occulte nel paragrafo precedente ed è quindi integrativa delle tutele di prezzo previste. Grazie alla copertura assicurativa, rientrando ovviamente nei parametri e nelle condizioni richieste (es. presenza di almeno 2 letture/autoletture del contatore nel corso dell'anno), si potrà quindi fruire sia delle tutele di prezzo che dell'ulteriore pagamento assicurativo a copertura del valore della bolletta restante (si veda il sito Lereti per le condizioni aggiornate e per i massimali di copertura previsti).

13. INDENNIZZI AUTOMATICI

13.1 QUALITÀ COMMERCIALE

Lereti riconosce un indennizzo automatico agli utenti qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'azienda, dei seguenti standard:

- tempo di preventivazione per allaccio idrico con o senza sopralluogo;
- tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con o senza modifiche alla portata del misuratore;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- tempo di disattivazione della fornitura;
- tempo di esecuzione della voltura;
- tempo di preventivazione per lavori con o senza sopralluogo;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti;
- tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante;
- tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- tempo per l'emissione della fattura;

- periodicità minima di fatturazione;
- tempo per la risposta a reclami;
- tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni;
- tempo di rettifica di fatturazione;
- tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

L'indennizzo automatico base, nel caso di mancato rispetto dei sopraelencati standard, è pari a 30 euro. Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio/triplo dello standard, è corrisposto il doppio/triplo dell'indennizzo automatico base. Il Gestore accrediterà l'importo nella prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla maturazione dello stesso. L'indennizzo viene indicato in bolletta alla voce "Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente".

L'azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti e qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'azienda per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- c) nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste nella delibera ARERA 655/2015/R/idr.

13.2 QUALITÀ TECNICA

Lereti riconosce un indennizzo automatico agli utenti qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'azienda, dei seguenti standard:

- durata massima della singola sospensione programmata;
- tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
- tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

L'indennizzo automatico base, nel caso di mancato rispetto dei sopraelencati standard, è pari a 30 euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni e impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui 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.

13.3 MOROSITA'

Il gestore sarà tenuto alla corresponsione di un indennizzo automatico nei confronti dell'utente finale di importo pari a:

- **Euro 30** nei casi in cui:
 - o la fornitura sia stata sospesa o disattivata per morosità a un utente finale non disalimentabile;
 - o il Gestore abbia provveduto alla disattivazione della fornitura per morosità per un utente finale domestico residente fatto salvo si sia verificata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso ovvero le medesime utenze non abbiano provveduto a onorare gli obblighi per il recupero della morosità pregressa riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora;
 - o la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
 - o la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, nei tempi e con le modalità previste dalla costituzione in mora.
- **Euro 10** nei casi in cui:
 - o la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
 - o l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità indicate nella costituzione in mora;
 - o non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento prima della comunicazione di costituzione in mora.

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

14. BONUS SOCIALE IDRICO

Con delibera ARERA 897/2017/R/idr è stato istituito il bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizione di disagio economico sociale.

Le condizioni necessarie per avere diritto ai bonus per disagio economico sono le seguenti:

- appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro, oppure
- appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro, oppure
- appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

A partire dal 2021 l'erogazione del bonus nazionale idrico avviene in maniera automatica.

Sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate (es.: assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè ecc.).

Il bonus sociale idrico garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi relativamente al servizio di acquedotto, fognatura e depurazione su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. Tale quantità è stata individuata come quella minima essenziale per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona.

Il bonus sociale idrico è riconosciuto dal Gestore Idrico, all'esito positivo delle verifiche di propria competenza di cui all'Articolo 14:

- a) agli utenti diretti, nella prima fattura emessa, con la cadenza di fatturazione prevista dall'articolo 38 della RQSII, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;
- b) agli utenti indiretti, mediante l'erogazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla conclusione delle suddette verifiche, di un contributo una tantum, riconosciuto mediante recapito di un assegno circolare non trasferibile intestato al dichiarante la DSU e inviato all'indirizzo della casa di abitazione del nucleo familiare ISEE, comunicati dal Gestore del SII, o con altre modalità. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione

Il bonus è riconosciuto per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di inizio agevolazione riportata nella comunicazione di ammissione e in bolletta.

15. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche (di norma annuali) del grado di soddisfazione dell'utente per la verifica ed il miglioramento della qualità del servizio a fronte delle aspettative dell'utente.

Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti mediante i canali indicati al punto 18.

Il Gestore si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente finale. Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile agli utenti finali ed alle Associazioni dei consumatori.

16. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti da LereTi, in conformità alla Legge 07 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e s.m.i..

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a:

Lereti S.p.A.

Via Einaudi, 2 – 22100 Como (CO)

e-mail: cliente@leretispa.it

Il Gestore risponderà al richiedente nel termine di 20 giorni lavorativi. 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.

17. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Lereti assicura gli utenti che il trattamento dei loro dati personali avviene secondo i principi e con le modalità stabilite dalle vigenti disposizioni di legge in materia.

18. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI CONTATTI

e-mail per richieste prestazioni	richiesteacquedeotto@leretispa.it
e-mail per reclami e richieste scritte	cliente@leretispa.it
PEC	servizio.idrico@pec.reti.acsm-agam.it
Numero verde Call Center	
Numero verde Pronto Intervento	PRONTO INTERVENTO 24H SU 24H 
Sito internet	www.leretispa.it

GLOSSARIO

Accettazione del preventivo: accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo.

Acquedotto: insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Allacciamento idrico: 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.

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

Attivazione della fornitura: avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).

Autolettura: modalità di rilevazione da parte dell'utente, con conseguente comunicazione al Gestore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

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

Cessazione: disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente con sigillatura o rimozione del misuratore.

Contratto di fornitura: atto stipulato fra l'utente e il Gestore.

Data di invio:

- 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 sportello fisico, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

Data di ricevimento:

- 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 sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.

Depurazione: 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.

Disagio economico sociale: la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, come definita all'Articolo 1.3, del Decreto Ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'Articolo 3, commi 9 e 9bis del Decreto Legge 185/08 e s.m.i..

Disattivazione della fornitura: sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'utente.

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

Gestore: LereTi.

Giorno feriale: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.

Giorno lavorativo: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Indennizzo: importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.

ISEE: indicatore della situazione economica equivalente, di cui al D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159 e s.m.i.

Lavoro semplice: prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici 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 o comunque soggetti a coordinamento scavi per interferenza con reti di sottoservizi di soggetti terzi.

Lavoro complesso: prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Lettura: rilevazione effettiva da parte del Gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Limitazione: 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.

Livello di pressione: misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.

Livello o standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Livello o standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

Misuratore (contatore): dispositivo posto al punto di consegna dell'utente atto alla misura dei volumi consegnati.

Misuratore non funzionante: il misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile.

Misure: valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura telematica (telelettura di prossimità o da remoto) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore del SII (autolettura).

Morosità: condizione in cui si trova l'utente che non adempie al pagamento dei servizi ricevuti.

Nucleo ISEE: il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE.

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

Portata: misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.

Presa: derivazione della rete di distribuzione dedicata all'alimentazione di una singola fornitura o di un insieme di forniture attraverso un complesso di contatori.

Prestazione: ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore.

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

Reclamo scritto: ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Rete: sistema di distribuzione, escluse le prese ed i contatori, che alimenta più forniture.

Riattivazione: ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa per morosità.

Richiesta scritta di informazioni: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio non collegabile ad un disservizio percepito.

Richiesta scritta di rettifica di fatturazione: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio.

Servizio Idrico Integrato (SII): insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII.

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

Sportello fisico: punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.

Subentro: richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo.

Telelettura: la telelettura è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore

Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi: tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo.

Tipologia d'uso potabile: per il servizio di acquedotto è la tipologia riferita ai seguenti usi:

- uso civile domestico, a sua volta articolato in:
 - o uso domestico residente
 - o uso condominiale
 - o uso domestico non residente
- uso non domestico, a sua volta articolato in:
 - o Uso industriale
 - o Uso artigianale e commerciale
 - o Uso agricolo e zootecnico
 - o Uso pubblico non disalimentabile, a cui sono ricondotte le seguenti tipologie di utenze:
 - ospedali e strutture ospedaliere
 - case di cura e di assistenza
 - presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza
 - carceri
 - istituti scolastici di ogni ordine e grado
 - eventuali ulteriori utenze pubbliche
 - o Uso pubblico disalimentabile

Utenza raggruppata o condominiale: utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

Utenti diretti: sono gli Utenti finali titolari di una fornitura ad uso domestico residente.

Utenti indiretti: sono i destinatari finali del servizio erogato all'Utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII

Voltura: richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

ALLEGATO 1

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' - EROGAZIONE ACQUA POTABILE (1/2)

Indicatore	Standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5 (*)	10 giorni
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5 (*)	20 giorni
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8 (*)	15 giorni
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10 (*)	5 giorni
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11 (*)	5 giorni
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11 (*)	10 giorni
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12 (*)	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14 (*)	7 giorni
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17 (*)	5 giorni
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19 (*)	10 giorni
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19 (*)	20 giorni
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23 (*)	10 giorni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26 (*)	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28 (*)	10 giorni
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29 (*)	10 giorni
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29 (*)	30 giorni
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30 (*)	10 giorni
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31 (*)	10 giorni
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32 (*)	10 giorni

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' - EROGAZIONE ACQUA POTABILE (2/2)

Indicatore	Standard
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36 (*)	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38 (*)	Cfr. Punto 9
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46 (*)	30 giorni
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47 (*)	30 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43 (*)	60 giorni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64 (*)	5 giorni
Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65 (*)	5 giorni
Durata massima della singola sospensione programmata di cui all'Articolo 3 (**)	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile di cui all'Articolo 3 (**)	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura di cui all'Articolo 3 (**)	48 ore

Al fine di rafforzare le tutele per l'utenza vengono introdotti da parte di ARERA, a partire dal 1 gennaio 2023, i seguenti indennizzi:

	Indicatore	Standard specifico
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc 2/anno
		SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc 3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore

(*) Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".

(**) Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 917/2017/R/idr e s.m.i. – "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".

NOTA: i tempi, laddove non specificati, si intendono espressi in giorni lavorativi.

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' - EROGAZIONE ACQUA POTABILE

Indicatore	Standard
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8 (*), realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23 (*), realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24 (*), per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90 %
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25 (*), comunicate entro le precedenti 24 ore	95 %
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33 (*), in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90 %
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48 (*), inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95 %
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53 (*), per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95 %
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53 (*), tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 57 (*), in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58 (*), tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59 (*), che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 62 (*), che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90 %

(*) Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”.

