Carta del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Como

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Sommario

Presentazione 3
1. Il Gestore e i suoi servizi 5
2. Tutela dell'utente 8
3. Qualità del servizio 15
3.1 Standard generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato 16
3.2 Standard specifici di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato 18
3.3 Standard generali di qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato 21
3.4 Standard specifici di qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato 22
3.5 Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza 22
4. Dati di consumo e informazioni individuali unità immobiliari sottese a utenze condominiali 24
5. Rilevazione consumi 25
6. Perdite Occulte 27
7. Verifiche funzionalità del contatore 29
8. Verifica del livello di pressione 31
9. Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile 32
10. Reclami, Richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione 34
11. Resoconto annuale 37
12. Tariffe, fatturazione, contestazione sul pagamento 37
12.1 Tariffe 37
12.2. Fatturazione 37
12.3. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale 39
12.4 Fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni 39
12.5 Descrizione della bolletta 41
12.6 Pagamento della bolletta 44
12.7 Rateizzazione del Pagamento della bolletta 44
12.8 Morosità 45
12.9 Rettifica di fatturazione 56
12.10 Deposito Cauzionale 56
13 Rimborsi ed indennizzi 57
14 Diritto di accesso agli atti 69
15 Clausola di revisione automatica 69
16 Glossario 70

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Presentazione

La Carta del Servizio Idrico Integrato (o Carta dei Servizi) costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti: permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendersi dal Gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

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

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra gli Utenti e il Gestore.

Più nello specifico, la Carta dei Servizi fissa i principi per l'erogazione dei servizi d'acquedotto, fognatura e depurazione, e i relativi standard di qualità che il Gestore s'impegna a rispettare.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una Carta dei Servizi, la presente viene trasmessa alle principali associazioni di tutela dei consumatori. Gli standard specifici e generali di qualità contrattuale caratteristici del servizio sono definiti dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA), salvo eventuali standard migliorativi definiti dall'Ufficio d'Ambito, anche su proposta del Gestore. I dati di qualità contrattuale sono monitorati annualmente dall'Ufficio d'Ambito e dall'ARERA a seguito dell'obbligo di comunicazione degli stessi da parte del Gestore.

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato si applica all'Ambito Territoriale Ottimale della provincia di Como, limitatamente ai Comuni ove il Gestore è affidatario del SII o di alcuni segmenti dello stesso, oltre che per le utenze servite site in comuni appartenenti ad aree d'interambito, sulla base di appositi accordi tra gli Uffici d'Ambito interessati.

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.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

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.

Le variazioni significative saranno rese note mediante avviso pubblicato sul sito del Gestore e comunque in bolletta, nella prima fatturazione utile.

La Carta dei Servizi è consegnata a ciascun Utente del Servizio Idrico Integrato alla stipula del contratto. Ciascun Utente del Servizio Idrico Integrato può chiedere gratuitamente la Carta dei Servizi presso gli sportelli. Tale Carta è resa disponibile e scaricabile sul Sito internet del Gestore.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

1. Il Gestore e i suoi servizi

Il 28 aprile 2014, la Provincia di Como e 49 Comuni della Provincia, dando seguito a quanto disposto dalla vigente normativa in materia, hanno costituito Como Acqua s.r.l., la società destinata ad assumere l'affidamento "*in house*" del servizio idrico in qualità di Gestore Unico Provinciale.

Con l'affidamento del Servizio da parte della Provincia di Como ed il convenzionamento con le Società Territoriali Operative (SOT) Como Acqua ha garantito il SII nell'Ambito Territoriale di Como.

Con il perfezionamento del percorso di fusione, lungo tutto il 2018, Como Acqua s.r.l. è diventato, anche operativamente, il Gestore del SII nel territorio comasco.

Como Acqua S.r.l. ha sede legale in **via Borgo Vico, 148 a Como (CO)**

Telefono **031 5375242** Fax **031 5375243**

mail: info@comoacqua.it

pec: info@pec.comoacqua.it

La Carta dei Servizi si riferisce al servizio d'acquedotto, fognatura e depurazione per i seguenti usi:

- Domestico residente;
- Domestico non residente;
- Non domestico
  - ✓ Artigianali e commerciali
    - Sottotipologia idroesigenti
  - ✓ Industriali
    - Sottotipologia idroesigenti
  - ✓ Agricolo e Zootecnico
  - ✓ Pubblico
  - ✓ Antincendio

Principi

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

Diritto all'acqua

L'acqua è un bene naturale e un diritto umano universale; la disponibilità e l'accesso individuale e collettivo all'acqua potabile sono garantiti in quanto diritti inalienabili ed inviolabili della persona.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione del SII si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Gestore ed Utenti prescindono le differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento degli Utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza. Particolare attenzione è posta sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto (in particolare telefonico e postale) nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. Como Acqua s.r.l. s'impegna ad agire, nei confronti degli Utenti, in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Continuità

L'erogazione del Servizio con carattere continuo e regolare costituisce l'impegno prioritario del Gestore che s'impegna a limitare i tempi di sospensione.

Difatti, eventuali interruzioni, potranno essere imputate esclusivamente ad eventi di forza maggiore o a guasti e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti stessi. In questi casi il Gestore s'impegna a limitare al minimo i tempi dell'interruzione e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Il Gestore ha il dovere di fornire all'Utente tutte le informazioni che lo riguardano; quest'ultimo può avanzare proposte, suggerimenti ed ha il diritto di inoltrare reclami personalmente o tramite le associazioni di categoria. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i Responsabili delle strutture/uffici.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

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 progressivo e 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, nel rispetto delle normative vigenti.

Rispetto dell'ambiente e Salute e Sicurezza dei lavoratori

Il Gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni attività nei limiti delle proprie competenze, garantisce l'attuazione di un sistema integrato di gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri:

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

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura dei servizi sono riportate nel Contratto e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato e sono distribuite agli Utenti in occasione delle richieste di contratto.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

2. Tutela dell'utente

Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, il Gestore garantisce le modalità previste nell'Allegato B "Accessibilità al servizio".

Sportelli al pubblico

L'elenco degli sportelli aperti al pubblico ed i relativi orari di apertura, oltre che comunicato sulle bollette, è disponibile sul sito del Gestore e all' Allegato A "Sportelli Como Acqua" della presente Carta dei Servizi.

Presso gli sportelli vengono espletate le seguenti pratiche:

- Attivazione della fornitura idrica;
- Disattivazione della fornitura idrica;
- Richieste di preventivi per nuovi allacciamenti idrici e fognari;
- Richieste di preventivi per modifica/potenziamento dell'allacciamento esistente alla rete idrica e fognaria;
- Richieste di esecuzione di lavori e allacciamenti idrici e fognari;
- Richieste di appuntamenti;
- Riattivazione della fornitura idrica;
- Subentro a contratto esistente e comunicazione di cambio intestazione (voltura);
- Modifiche del contratto di fornitura;
- Richieste di attivazione/revoca di autorizzazioni di pagamento continuativo;
- Richieste di rateizzazione bollette;
- Richieste di rettifiche di fatturazione;
- Richieste di informazioni;
- Presentazione reclami;
- Richiesta di fornitura provvisoria;
- Richiesta di verifica del corretto funzionamento del contatore;
- Richiesta di verifica del livello di pressione;
- Domanda di allacciamento alla fognatura;
- Richiesta dei risultati delle analisi dell'acqua distribuita;
- Richiesta copia di bollette o altre fatture, estratto conto;
- Consegna di modulistica all'Utente;
- Consegna del contratto o della disdetta all'Utente;

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- Richiesta di variazione dei dati;
- Richieste di esonero da fognatura e depurazione;
- Informazioni su Carta dei Servizi, regolamenti, prezzari, tariffe, attività generali dell'azienda;
- Informazioni su eventuali turni di erogazione o disservizi tecnici.

Il Gestore risponderà alle richieste pervenute entro e non oltre la tempistica prevista per ogni prestazione specificata ai punti 4, 5, 6 e 7 della presente Carta dei Servizi.

La data di ricevimento delle richieste e delle conferme scritte ricevute presso gli sportelli fisici è la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.

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

Svolgimento di pratiche per via telefonica- servizio telefonico

Gli Utenti possono chiamare il numero gratuito 800 90 17 59 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 19:00, ed il sabato dalle 9:00 alle 14:00.

Il servizio telefonico dovrà rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59 della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (in seguito RQSII) delibera ARERA n. 655/2015/R/Idr e s.m.i..

In particolare, telefonicamente è possibile gestire le seguenti pratiche:

- Attivazione della fornitura idrica;
- Disattivazione della fornitura idrica;
- Richieste di preventivi per nuovi allacciamenti idrici e fognari;
- Richieste di preventivi per modifica/potenziamento dell'allacciamento esistente alla rete idrica e fognaria;
- Richieste di esecuzione di lavori e allacciamenti idrici e fognari;
- Richieste di appuntamenti;
- Riattivazione della fornitura idrica;
- Subentro a contratto esistente e comunicazione di cambio intestazione (voltura);
- Modifiche del contratto di fornitura;
- Informazioni su modalità di attivazione/revoca di autorizzazioni di pagamento continuativo;

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- Informazioni su modalità di richieste di rateizzazione bollette;
- Informazioni su modalità di richieste di rettifiche di fatturazione;
- Richieste di informazioni;
- Informazioni sulla modalità di presentazione reclami;
- Richiesta di fornitura provvisoria;
- Richiesta di verifica del corretto funzionamento del contatore;
- Richiesta di verifica del livello di pressione;
- Domanda di allacciamento alla fognatura;
- Richiesta di invio dei risultati delle analisi dell'acqua distribuita
- Richiesta di invio copia di bollette o altre fatture, invio estratto conto;
- Richiesta di invio di modulistica all'Utente;
- Richiesta di invio del contratto o della disdetta all'Utente;
- Richiesta di variazione dei dati;
- Richieste di esonero da fognatura e depurazione;
- Informazioni su Carta dei Servizi, regolamenti, prezzari, tariffe, attività generali dell'azienda;
- Informazioni su eventuali turni di erogazione o disservizi tecnici.

Il Gestore risponderà alle richieste pervenute entro e non oltre la tempistica prevista per ogni prestazione specificata ai punti 4, 5, 6 e 7 della presente Carta dei Servizi.

La data di ricevimento delle richieste e delle conferme trasmesse per via telefonica è la data di ricevimento della comunicazione.

Svolgimento di pratiche per corrispondenza

L'Utente finale può richiedere via e-mail, fax o a mezzo posta (vettore), compilando il corrispondente modulo d'interesse scaricabile dal sito internet del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, le seguenti pratiche:

- Attivazione della fornitura idrica;
- Disattivazione della fornitura idrica;
- Richieste di preventivi per nuovi allacciamenti idrici e fognari;
- Richieste di preventivi per modifica/potenziamento dell'allacciamento esistente alla rete idrica e fognaria;
- Richieste di esecuzione di lavori e allacciamenti idrici e fognari;
- Richieste di appuntamenti;
- Riattivazione della fornitura idrica;

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- Subentro a contratto esistente e comunicazione di cambio intestazione (voltura);
- Modifiche del contratto di fornitura;
- Informazioni su modalità di attivazione/revoca di autorizzazioni di pagamento continuativo;
- Informazioni su modalità di richieste di rateizzazione bollette;
- Informazioni su modalità di richieste di rettifiche di fatturazione;
- Richieste di informazioni;
- Informazioni sulla modalità di presentazione reclami;
- Richiesta di fornitura provvisoria;
- Richiesta di verifica del corretto funzionamento del contatore;
- Richiesta di verifica del livello di pressione;
- Domanda di allacciamento alla fognatura;
- Richiesta di invio dei risultati delle analisi dell'acqua distribuita
- Richiesta di invio copia di bollette o altre fatture, invio estratto conto;
- Richiesta di invio di modulistica all'Utente;
- Richiesta di invio del contratto o della disdetta all'Utente;
- Richiesta di variazione dei dati;
- Richieste di esonero da fognatura e depurazione;
- Informazioni su carta dei servizi, regolamenti, listino prezzi, tariffe, attività generali dell'azienda;
- Informazioni su eventuali turni di erogazione o disservizi tecnici.

Il Gestore risponderà alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro e non oltre la tempistica prevista per ogni prestazione specificata ai punti 4, 5, 6 e 7 della presente Carta dei Servizi.

La data di ricevimento per le richieste e le conferme scritte inviate tramite e-mail, fax o vettore, è la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore.

Accessibilità al sito internet del Gestore (sportello online)

Sul sito internet del Gestore www.comoacqua.it, sono disponibili i seguenti documenti e informazioni a favore dell'Utente finale:

✓ Carta dei Servizi;

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- ✓ Regolamento d'utenza;
- ✓ Orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
- ✓ Riferimenti e numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore;
- ✓ Recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- ✓ Informazioni generali sul risparmio idrico e l'utilizzo consapevole dell'acqua;
- ✓ Esito delle analisi chimico-fisiche e maggiori dettagli riguardanti l'acqua prelevata e immessa in rete;
- ✓ Modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità;
- ✓ Informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina della RQSII.

Como Acqua mette a disposizione dell'Utente il "**Portale clienti**" accessibile tramite il proprio sito internet www.comoacqua.it al fine di svolgere in autonomia le attività indicate nell'Allegato C "Portale clienti" e trovare la relativa modulistica da utilizzare.

Agevolazioni per utenti domestici residenti in condizioni di disagio socio-economico (Bonus Sociale Idrico)

Ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - attuativo dell'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221 - nonché dell'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, viene riconosciuto il bonus sociale idrico per la fornitura di acqua e per la fornitura dei servizi di fognatura e depurazione agli Utenti domestici residenti che risultino:

a) in condizioni di disagio economico sociale

b) beneficiari del Rdc o della Pdc

Per usufruire del Bonus Sociale idrico sarà sufficiente che ogni anno, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE utile per le differenti prestazioni sociali agevolate.

Se il nucleo familiare rientrerà in una delle condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS invierà i suoi dati (nel rispetto della normativa sulla privacy e delle disposizioni dell'Autorità in materia riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico) al SII* (Sistema Informativo Integrato gestito dalla società

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Acquirente Unico), che incrocerà i dati ricevuti con quelli relativi alle forniture di acqua, permettendo di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'Utente: la fascia di puntualità da rispettare per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26 della RQSII è pari a 3 ore.

Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Continuità del servizio

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro) in ogni giorno dell'anno, per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni chiamando il numero gratuito **800 99 51 03** di PRONTO INTERVENTO.

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 di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile sarà pari a 48 (quarantotto) ore.

Tempi di preavviso per interventi programmati, durata e interruzione

In caso di intervento programmato, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà gli Utenti almeno 48 (quarantotto) ore prima mediante affissione di avvisi, sito internet ed eventuali ulteriori strumenti di comunicazioni. L'interruzione programmata non avrà durata superiore a 24 (ventiquattro) ore.

Pronto intervento

Il Gestore dispone di un servizio di Pronto Intervento tutti i giorni, 24 (ventiquattro) ore su 24 (ventiquattro), chiamando il numero verde gratuito 800 99 51 03.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore è in grado di:

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

Il Gestore si impegna a garantire una percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33 della RQSII, in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione del chiamante con l'operatore telefonico di pronto intervento pari al 90%.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato all'Articolo 68, comma 68.1 della RQSII, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- ✓ Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- ✓ Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- ✓ Guasto u occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- ✓ Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, quest'ultimo metterà in atto misure atte al contenimento della crisi e provvederà ad informare con adeguato preavviso l'utenza.

Tali misure possono comprendere:

- ✓ L'invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- ✓ La limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- ✓ La turnazione delle Utenze;
- ✓ L'utilizzo di risorse destinate ad altri usi.

3. Qualità del servizio

Il Gestore, coerentemente con i principi di efficacia, efficienza e continuità, garantisce delle soglie di qualità dei servizi forniti, al fine di raggiungere il soddisfacimento delle aspettative dell'Utenza. Gli standard di qualità sono rappresentabili tramite parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni erogate.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard relativi alla **RQSII**, in adempimento alle deliberazioni ARERA 655/2015/R/idr e 218/2016/R/idr e s.m.i., nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento ai seguenti indicatori:

Standard specifici

a) Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
b) Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
c) Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
d) Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
e) Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
f) Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
g) Tempo di attivazione della fornitura;
h) Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
i) Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
j) Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità;
k) Tempo di disattivazione della fornitura;
l) Tempo di esecuzione della voltura;
m) Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
n) Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
o) Tempo di esecuzione di lavori semplici;
p) Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
q) Tempo di intervento per la verifica del misuratore;
r) Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

s) Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
t) Tempo di sostituzione del misuratore;
u) Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
v) Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
w) Tempo per l'emissione della fattura;
x) Periodicità di fatturazione;
y) Tempo di risposta motivata a reclami scritti;
z) Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
aa) Tempo di rettifica di fatturazione;
bb) Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
cc) Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

Standard generali

a) Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
b) Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
c) Tempo di esecuzione di lavori complessi;
d) Tempo massimo per l'appuntamento concordato;
e) Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
f) Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
g) Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
h) Tempo massimo di attesa agli sportelli;
i) Tempo medio di attesa agli sportelli;
j) Accessibilità al servizio telefonico;
k) Tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
l) Livello del servizio telefonico;
m) Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
n) Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

3.1 Standard generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato

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

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

I tempi sono espressi in giorni lavorativi salvo diversa indicazione specifica.

Gli standard generali non tengono conto delle seguenti variabili:

- ✓ Tempi necessari all'Utente per la produzione dei documenti richiesti;
- ✓ Tempi necessari per l'allestimento di eventuali opere preparatorie;
- ✓ Tempi necessari per il rilascio di autorizzazioni da parte di Enti terzi;
- ✓ Cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- ✓ Cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

Di seguito la tabella riassuntiva degli standard generali della qualità contrattuale.

Livelli generali di qualità contrattuale del SII (*)

Indicatore	**Livello generale**
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta.	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta.	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta.	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore.	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore.	95%

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

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 comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi.	90%

(*) Gli articoli sopra citati si riferiscono all'allegato A della 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*".

3.2 Standard specifici di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato

Gli standard specifici si riferiscono alle singole prestazioni. Il loro mancato rispetto può dare luogo a un rimborso secondo quanto indicato nel capitolo "Rimborsi".

Gli standard specifici non tengono conto delle seguenti variabili:

- ✓ Tempi necessari all'Utente per la produzione dei documenti richiesti;
- ✓ Tempi necessari per l'allestimento di eventuali opere preparatorie;
- ✓ Tempi necessari per il rilascio di autorizzazioni da parte di Enti terzi;
- ✓ Cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

- ✓ Cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Di seguito la tabella riassuntiva degli standard specifici della qualità contrattuale.

I tempi sono espressi in giorni di calendario salvo diversa indicazione specifica.

Livelli specifici di qualità contrattuale del SII (*)

Indicatore	**Livello specifico**
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38	Cfr. comma 38.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43	60 giorni lavorativi

(*) Gli articoli sopra citati si riferiscono all'allegato A della 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*".

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

3.3 Standard generali di qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato

Gli standard generali di qualità tecnica si riferiscono al complesso delle prestazioni erogate dal Gestore.

Gli standard generali di qualità tecnica non tengono conto delle seguenti variabili:

- ✓ Cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- ✓ Cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

Di seguito la tabella riassuntiva degli standard generali della qualità tecnica.

Livelli generali di qualità tecnica del SII (*)

Indicatore	**Livello generale**
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 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 all'allegato RQSII della 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".

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

3.4 Standard specifici di qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato

Gli standard specifici di qualità tecnica si riferiscono alle singole prestazioni e sono definiti dalla delibera ARERA n. 917/2017/R/Idr "*Regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)*".

Gli standard specifici di qualità tecnica non tengono conto delle seguenti variabili:

- ✓ Cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- ✓ Cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Di seguito la tabella riassuntiva degli standard specifici della qualità tecnica.

Livelli specifici di qualità tecnica del SII (**)

Indicatore	**Livello specifico**
Durata massima della singola sospensione programmata 24 ore 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

(**) Gli articoli sopra citati si riferiscono all'allegato A della 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)*".

3.5 Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza

Gli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza, si riferiscono alle singole prestazioni e sono definiti dalla delibera ARERA n. 218/2016/R/Idr e s.m.i.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

"Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)".

Gli standard specifici di qualità tecnica non tengono conto delle seguenti variabili:

- ✓ Cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- ✓ Cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

Di seguito la tabella riassuntiva degli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza.

Livelli specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza del TIMSII (*)

	Indicatore		**Livello specifico**
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	2/anno 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

(*) Ai sensi dell'art. 18.5 del TIMSII gli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza trovano applicazione a partire dal 1° gennaio 2023

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

4. Dati di consumo e informazioni individuali unità immobiliari sottese a utenze condominiali

Il gestore comunica agli utenti indiretti, almeno una volta all'anno, in forma cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette, laddove l'utilizzatore rilasci esplicito consenso, le seguenti informazioni:

a) l'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;

b) una indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata;

c) una indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;

d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;

e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità;

f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (Ca), indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;

g) il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori;

h) informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche residenti, ai sensi del TICSI;

i) 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;

j) inviare modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal gestore, indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro);

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

k) descrizione dei vantaggi equitativi della modalità di applicazione degli scaglioni di consumo pro capite;

l) illustrazione delle diverse possibilità teoricamente disponibili per ottenere la misurazione individuale dei consumi;

In fase di prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.

Il gestore mette a disposizione dell'utenza condominiale uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICSI. Lo strumento di calcolo prevede l'inserimento delle informazioni pertinenti, con particolare riferimento a quelle relative a: numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza, consumo (rilevato o stimato) di ciascuna unità immobiliare e, per le sole utenze domestiche, numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite.

Il gestore dovrà comunicare in fattura la disponibilità dello strumento di calcolo, indicando l'indirizzo web presso cui ottenerlo. La medesima informazione dovrà essere riportata nelle comunicazioni annuali.

L'accesso allo strumento di calcolo dovrà essere consentito a tutti gli interessati, con particolare riferimento ad amministratori di condominio, referenti dell'utenza raggruppata, singole utenze indirette, società di contabilizzazione.

Per la qualifica di "utenze sottese a utenze condominiali" si rimanda alla definizione di "Utenze condominiali" nel paragrafo successivo "Glossario".

5. Rilevazione consumi

Il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- ✓ Per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- ✓ Per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Ca (Consumo annuo).

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate un'Utenza singola.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:

- ✓ Nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- ✓ Nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Il gestore è tenuto a effettuare:

- ✓ Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui sopra;
- ✓ Con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

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

- ✓ Dare informazione preliminare agli Utenti finali dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'Utente;
- ✓ Prendere in carico la misura raccolta dall'Utente e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal Gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Il Gestore mette a disposizione degli Utenti finali la possibilità di **autolettura** dei misuratori di utenza, mediante le modalità di cui all'Allegato D "Autolettura":

Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Il Gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, laddove le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

Il Gestore fornisce riscontro all'Utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'Utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore e assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta.

6. Perdite Occulte

Il gestore è tenuto a esplicitare i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte:

- ✓ in sede di stipula del contratto;
- ✓ sul proprio sito istituzionale;
- ✓ in bolletta, indicando l'indirizzo della pagina del sito dedicata ai contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Le informazioni devono riguardare:

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- ✓ la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;
- ✓ le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;
- ✓ il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite - laddove esistenti;
- ✓ le formule di rateizzazione o di sconto, con franchigia o meno, predisposte per il medesimo obiettivo;

La facoltà per l'utente di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte scatta in caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento.

Vi è l'obbligo, per il gestore, di applicare almeno i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 365 giorni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;

b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;

c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:

    i. 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;

    ii. 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%;

d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII) e riportate anche al capitolo 17.7 della

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

presente Carta del Servizio Idrico Integrato "*Rateizzazione del pagamento della bolletta*".

Vi è l'obbligo, per il gestore, di comunicare tempestivamente all'utente la rilevazione di un consumo anomalo in sede di raccolta della misura, nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal Regolamento di Acquedotto.

Como Acqua, al fine di tutelare gli utenti finali in caso di perdite occulte, prevede la possibilità di aderire alla polizza assicurativa "*perdite occulte*" descritta nella sezione dedicata del proprio sito web.

L'utente ha facoltà di aderire all'assicurazione prevista dal Gestore per le somme dovute contro il rischio di perdite occulte come specificato nel Regolamento di Acquedotto, e segnatamente in base alle condizioni assicurative contrattuali in vigore alla data dell'adesione, che verranno previamente comunicate all'utente dal Gestore o dalla Compagnia Assicurativa.

Rimane in ogni caso ferma la facoltà dell'utente di provvedere alla stipula di idonea assicurazione autonomamente, con altre Compagnie assicurative di propria fiducia.

7. Verifiche funzionalità del contatore

Il Gestore è tenuto al rispetto dei criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui contatori ai sensi del DM 93/2017.

Il Gestore esegue l'intervento per la verifica del misuratore entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, gli oneri sostenuti dal Gestore per la verifica saranno posti a carico dell'Utente, esplicitandone l'ammontare in bolletta, secondo quanto previsto dal Prezzario vigente.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore.

Qualora siano richiesti dall'Utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/2017, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento del Gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.

Il gestore invia all'Utente finale l'esito della verifica del misuratore entro:

- ✓ 10 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale;
- ✓ 30 giorni lavorativi in caso di verifica del misuratore effettuata in laboratorio.

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/2017, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all'Utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al comma 29.1 della RQSII, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di Commercio e la data di invio all'Utente finale dell'esito medesimo.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'Utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore guasto o mal funzionante contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso, se presso l'Utente finale.

Il Gestore è tenuto a procedere alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante entro 10 giorni lavorativi, dalla data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve fissare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'Articolo 24, Articolo 25 e Articolo 26 della RQSII.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Nell'eventualità in cui l'Utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Qualora siano richiesti dall'Utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/2017, il Gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il Gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

8. Verifica del livello di pressione

Il Gestore effettua l'intervento per la verifica del livello di pressione entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, gli oneri sostenuti dal Gestore per la verifica saranno posti a carico dell'Utente, secondo quanto previsto dal Prezzario vigente, esplicitandone l'ammontare in bolletta.

Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'Utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione.

Il Gestore è tenuto a comunicare l'esito della verifica del livello di pressione entro 10 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'Utente finale la data di completamento della verifica stessa.

In caso di non conformità il Gestore, facendosi carico degli oneri, provvede a riportare la pressione alle condizioni di fornitura previste.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

9. Caratteristiche chimico-fisiche acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua. Il Gestore è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei in aderenza alle previsioni della Delibera ARERA 28 dicembre 2012 586/2012/R/idr:

Parametri		**Unità di misura**	**Valori di riferimento**
Arsenico	As	µg/l	**10**
Fluoruro	F^-	mg/l	**1,50**
Nitrato	NO_3^-	mg/l	**50**
Nitrito	NO_2^-	mg/l	**0,50**
Ammonio	NH_4^+	mg/l	**0,50**
Cloruro	Cl^-	mg/l	**250**
Conducibilità elettrica		µS/cm	**2.500**
Concentrazione ioni idrogeno	pH	unità pH	**6,5-9,5**
Manganese	Mn	µg/l	**50**
Solfato	SO_4^{2-}	mg/l	**250**
Sodio	Na	mg/l	**200**
Durezza		°F	**15-50**
Residuo secco a 180°		mg/l	**1500**
Cloro residuo		mg/l	**0,2**
Potassio	K^+	mg/l	**-**
Magnesio	Mg^{2+}	mg/l	**-**
Calcio	Ca^{2+}	mg/l	**-**
Bicarbonato	HCO_3^-	mg/l	**-**

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il Gestore e senza costi per l'Utente.

I valori di qualità dell'acqua erogata, misurati dal Gestore al punto di consegna all'Utente, devono essere conformi a quanto previsto dalla normativa vigente (D.Lgs. 31/2001).

La verifica del livello di qualità è assicurata dai controlli eseguiti dal laboratorio del Gestore secondo quanto stabilito dalla tabella 1 della parte B del D.Lgs. n. 31/2001.

Particolare attenzione è inoltre posta dal Gestore alle caratteristiche organolettiche dell'acqua distribuita, attraverso la scelta ottimale dei processi di disinfezione, che garantiscono comunque al punto di consegna le suddette caratteristiche.

Gli impianti di potabilizzazione e di distribuzione devono essere dotati di dispositivi di disinfezione da attivare in caso di necessità anche nei casi in cui le normali caratteristiche delle acque non lo richiedano.

Nel caso in cui le caratteristiche della rete lo richiedano, e ciò sia conveniente sotto il profilo igienico ed economico, si può fare ricorso a dispositivi di disinfezione sulle condotte della rete di distribuzione.

Nel caso risulti tecnicamente necessario ed economicamente conveniente, il Gestore ha l'obbligo di inserire dispositivi di controllo in rete per assicurarne il monitoraggio, poter effettuare le manovre necessarie e installare gli eventuali allarmi.

L'esito delle analisi e maggiori dettagli sono disponibili sul sito web aziendale.

Dotazione idrica giornaliera

Nel dimensionamento delle infrastrutture, il Gestore prevede una dotazione idrica giornaliera ideale non inferiore a 200 l/abitante/giorno.

Pressioni minima e massima

Devono essere assicurati ad ogni Utenza potabile (domestica e non domestica):

- un carico idraulico minimo di 0,5 bar, misurato al punto di consegna all'utente, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato. Il dato è da riferire al

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

filo di gronda o all'estradosso del solaio di copertura come indicato negli strumenti urbanistici comunali, fatto salvo situazioni tecniche particolari;

- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore ai 7,0 bar, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto d'utenza;
- per edifici aventi altezze maggiori di quanto servibile alla luce del carico massimo, l'Utente sarà obbligato ad installare a proprio carico appositi dispositivi di aumento di pressione che non potranno essere idraulicamente connessi alla rete di distribuzione.

10. Reclami, Richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione

I reclami rappresentano un diritto che gli Utenti possono esercitare nei confronti del Gestore ed un'occasione di miglioramento per quest'ultimo. Gli Utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi o inadempienze, o comunque asserite violazioni del rapporto contrattuale di fornitura

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla RQSII, o comunque qualora riportino la stessa questione e le stesse censure a cui il Gestore ha già provveduto a rispondere

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente finale ad un diverso recapito del gestore medesimo.

I recapiti messi a disposizione dal gestore per l'invio dei reclami sono i seguenti:

- ✓ Como Acqua S.r.l. via Borgo Vico, 148 – Como
- ✓ reclami@pec.comoacqua.it

- ✓ reclami@comoacqua.it

Gli elementi minimi necessari che l'Utente finale deve indicare nel reclamo, a pena della sua mancata evasione e per consentire l'identificazione sono i seguenti:

- ✓ Nome e cognome o denominazione sociale intestatario contratto fornitura;
- ✓ Codice contratto;
- ✓ Indirizzo di fornitura;
- ✓ Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- ✓ Il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (Servizio Idrico Integrato o singoli servizi che lo compongono).

Il reclamo può essere presentato per iscritto, mediante la compilazione del modulo presente sul sito internet o presso gli sportelli, dove l'Utente potrà avvalersi dell'assistenza del personale del Gestore per l'eventuale redazione del reclamo scritto su modulo del Gestore.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno gli elementi minimi necessari di cui sopra, per consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo ed il recapito per l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta.

Entro 30 (trenta) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della eventuale documentazione integrativa, il Gestore s'impegna fornire risposta motivata scritta all'Utente finale.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione (per quest'ultima si rinvia al punto 17.9 della presente Carta dei Servizi), utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- ✓ Il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione di rettifica di fatturazione;
- ✓ L'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui sopra:

- ✓ La valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- ✓ La descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- ✓ Le seguenti informazioni contrattuali:
    - Il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
    - La sotto-tipologia d'uso;
    - Per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- ✓ L'elenco della documentazione allegata.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore, oltre agli elementi di cui sopra, fornisce all'Utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi e i contatti di posta elettronica o almeno di posta ordinaria.

Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, ed all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione.

Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui ai punti precedenti, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

11. Resoconto annuale

Il Gestore predispone annualmente il Rapporto Informativo Annuale, nelle modalità e nelle tempistiche definite dal Disciplinare Tecnico, il quale contiene anche un resoconto relativo al rispetto della Carta dei Servizi.

12. Tariffe, fatturazione, contestazione sul pagamento

12.1 Tariffe

La somministrazione del Servizio Idrico Integrato ha come corrispettivo le tariffe.

Le tariffe applicate agli Utenti, sono determinate in conformità alle disposizioni emanate dall'ARERA.

La tariffa è composta da una quota variabile e una quota fissa per ciascuno dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione:

- ✓ Una quota variabile, proporzionale al consumo e - limitatamente al servizio di acquedotto - modulata per fasce di consumo;
- ✓ Una quota fissa, non correlata al consumo.

Ai fini dell'individuazione della fascia di consumo annuo agevolato per le utenze domestiche residenti, la quota variabile relativa al servizio di acquedotto viene determinata configurando le fasce di consumo sulla base di quantità pro capite (in funzione del numero di componenti dell'utenza domestica residente).

La bolletta riporta i valori della tariffa applicata all'Utente finale e l'ultimo aggiornamento, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui deriva. Le medesime informazioni sono pubblicate sul sito internet del Gestore.

12.2. Fatturazione

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

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal gestore.

La periodicità di fatturazione non potrà essere inferiore a una mensilità.

Il vincolo di cui al comma precedente non viene applicato con riferimento:

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

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- ✓ Dati di lettura;
- ✓ In assenza di dati di cui alla precedente punto, dati di autolettura;
- ✓ In assenza di dati di cui ai precedenti punti, dati di consumo stimati.

Il Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

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

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

Il gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- ✓ 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- ✓ 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- ✓ 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- ✓ 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione, è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Ca (Consumo annuo) di cui all'Articolo 10 del TIMSII (Delibera n. ARERA 218/2016/R/Idr e s.m.i.).

Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui al precedente comma.

12.3. Fattura di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di 45 giorni solari.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede altresì ad erogare all'Utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta.

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

12.4 Fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni alle seguenti tipologie di utenze:

a) utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICSI;

b) microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;

c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005

per i quali risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni.

A tal fine il gestore può, in alternativa:

a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni

b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.

Il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: "*La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti ivi riportati.*";

b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;

c) una sezione recante un format che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

d) l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

Gli importi oggetto di prescrizione sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura.

Con riferimento alle utenze condominiali, il gestore invia l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento, il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina inziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: "*La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento.*";

b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;

c) la motivazione che ha determinato la comunicazione di cui alla precedente lettera a), in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, anche indicando la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie;

d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al gestore nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

12.5 Descrizione della bolletta

La bolletta, oltre a contenere i riferimenti dell'intestatario del contratto e gli eventuali codici di riferimento dell'Utente, fornisce informazioni relative a quanto di seguito

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

riportato (fonte Delibera n. 586/2012/R/IDR dell'Autorità per l'Energia Elettrica e del Gas ed il Sistema Idrico ora ARERA):

- La data di emissione ed il periodo di fatturazione;
- L'importo totale da pagare e la scadenza;
- Il meccanismo di composizione e spiegazione di tutte le voci inserite in bolletta,
- La modalità ammesse per il pagamento, le conseguenze in caso di ritardato o mancato pagamento, in particolare: il tasso di interesse di mora applicabile in caso di pagamento oltre la scadenza, le procedure previste in caso di morosità; l'eventuale possibilità di rateizzare la bolletta e le relative modalità di richiesta;
- Situazione pagamenti delle bollette precedenti con eventuale indicazione di bollette non pagate;
- La modalità di lettura dei contatori;
- Le letture utilizzate per la fatturazione, specificando se si tratta di letture rilevate o autoletture e la relativa data di rilevazione;
- Le modalità di comunicazione dell'autolettura;
- L'eventuale presenza di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni e il relativo ammontare.
- Il periodo in cui è prevista l'effettuazione della lettura successiva;
- I consumi fatturati per il periodo di riferimento, specificando se rilevati o stimati in quest'ultimo caso si dovranno fornire specifiche sulle modalità di calcolo;
- Eventuale deposito cauzionale;
- Se l'Utente è servito da impianto di depurazione attivo;
- Il consumo annuo dell'Utente calcolato, sulla base dei dati di misura effettivi o delle migliori stime disponibili e, per le forniture usi domestici, il consumo medio annuo nazionale di una famiglia-tipo a scopo comparativo;
- L'indicazione, in forma grafica, dell'andamento delle medie di consumo giornaliero degli ultimi due anni, calcolate per periodi omogenei sulla base della periodicità di lettura in uso;
- Una sintesi degli importi totali addebitati/accreditati per ciascuna delle seguenti voci: quota fissa, servizio acquedotto, servizio fognatura, servizio depurazione, eventuale bonus sociale idrico, oneri di perequazione, conguagli, altri oneri. Per le medesime voci l'Utente dovrà trovare, in una diversa pagina della bolletta, il dettaglio del calcolo, ossia degli importi unitari moltiplicati per le quantità a cui sono applicati;

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- Gli eventuali aggiornamenti delle tariffe, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui derivano;
- Oltre all'importo addebitato, dovrà esserne chiaramente descritta la causa, con indicazione della fonte normativa o contrattuale che legittima l'addebito stesso.
- Per quanto riguarda gli eventuali interessi di mora, dovrà essere indicato il tasso, la base di calcolo (con il riferimento della bolletta pagata in ritardo) e il periodo per cui sono stati applicati;
- Su richiesta dell'Ufficio d'Ambito e /o dell'Autorità, in relazione a specifiche circostanze, la possibilità di inserire in bolletta le comunicazioni destinate ai clienti finali; tale misura ha la finalità di agevolare una più capillare diffusione dell'informazione relativa ad interventi regolatori che hanno impatto sugli Utenti finali stessi;
- Gli strumenti di tutela a sua disposizione in caso di contestazione; la bolletta riporterà, pertanto, le modalità per presentare un reclamo scritto e i tempi di risposta garantiti e l'indicazione di eventuali strumenti extragiudiziali di risoluzione delle controversie;
- L'elenco completo delle condizioni di fornitura applicabili, con relativa fonte dove consultarle;
- Le informazioni che riguardano il rapporto contrattuale, ma che hanno stretta attinenza con la fatturazione; i parametri di qualità dell'acqua erogata, con una sintetica "guida alla lettura";
- L'indicazione di dove può essere recepita la Carta dei Servizi in vigore;
- I riferimenti telefonici per chiarimenti sulla bolletta stessa, per segnalazione guasti con relativo orario di apertura ed indicazioni per presentare reclami e richieste informazioni;
- 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.

In presenza di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore integra il contenuto della bolletta con una pagina iniziale aggiuntiva, in conformità a quanto previsto dai commi 3.2 e 4.1 dell'Allegato B alla deliberazione 547/2019/R/IDR.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

12.6 Pagamento della bolletta

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

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

Il Gestore garantisce all'Utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all'Utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'Utente finale i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- ✓ Contanti (presso qualsiasi ufficio postale utilizzando l'allegato bollettino);
- ✓ Assegni circolari o bancari;
- ✓ Carta bancaria e/o carta di credito;
- ✓ Domiciliazione bancaria;
- ✓ Bollettino postale;
- ✓ Tramite sportello bancario/postale;
- ✓ Tramite bancomat allo sportello;
- ✓ Tramite il sito del Gestore.

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'Utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

12.7 Rateizzazione del Pagamento della bolletta

Il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

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

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- ✓ Degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- ✓ 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 di cui al precedente comma non possono essere applicati qualora la soglia dell'80% del valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi sia superata a causa di:

- ✓ Prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- ✓ La presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

12.8 Morosità

Il Gestore ha facoltà, in alternativa alle ordinarie modalità previste dalla legge e dall'ordinamento giuridico (ossia di agire nelle opportune sedi giudiziarie, ad esempio mediante ricorsi monitori per decreti ingiuntivi o ricorsi ex art. 702 bis c.p.c. e ss.), e fatta salva altresì la sua facoltà di chiedere in ogni momento apposita autorizzazione per

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

l'emissione di ingiunzioni fiscali, di agire previamente secondo le regole previste dall'Autorità in caso di morosità, ossia in ossequio alla procedura di seguito indicata.

SOLLECITO BONARIO

In caso di morosità dell'Utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il Gestore può inviare all'utente medesimo, salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione, un primo sollecito bonario di pagamento, a mezzo di raccomandata a.r. o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- ✓ Il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- ✓ Il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il Gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando:
  - La data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
  - Le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- ✓ Le modalità, con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- ✓ Il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- ✓ I recapiti del Gestore ai quali l'Utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

Il sollecito di pagamento può essere inviato all'Utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità sopra indicate.

COSTITUZIONE IN MORA

In caso di morosità dell'Utente finale il Gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, solo dopo aver inviato all'Utente il sollecito di pagamento bonario.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del d.lgs 152/2006 e s.m.i., il Gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'Utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi fatturati a partire dal 01 gennaio 2020 e non pagati, per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione di costituzione in mora il seguente avviso testuale:

- ✓ *"Gli importi per consumi risalenti a più di due anni oggetto di costituzione in mora possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in allegato, ai recapiti ivi riportati."*

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dall'articolo 50 della RQSII, la disposizione di cui al precedente comma non si applica nei seguenti casi:

- ✓ L'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- ✓ Il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

L'Utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all'Utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- ✓ Il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19;
- ✓ Il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- ✓ Il termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
  - La data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato;
  - Se la data di cui al precedente punto corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite posta elettronica certificata della comunicazione di costituzione in mora;
  - Le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
- ✓ La data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- ✓ La possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
- ✓ Le modalità, con cui l'Utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- ✓ Le modalità e le tempistiche con cui l'Utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
  - I termini per concordare con il Gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
  - La necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- ✓ Il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- ✓ I casi, nei quali l'Utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- ✓ I recapiti ai quali l'Utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore:
  - È infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo che:
    - L'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
    - Il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'Utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.
  - È parzialmente errata in quanto l'Utente medesimo è un Utente finale non disalimentabile.

Il termine ultimo, entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti, salvo quanto disposto in tema di rateizzazione, non può essere inferiore a:

- ✓ Venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ Qualora il Gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione, venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ Quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il Gestore è

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.

Il Gestore può richiedere agli Utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile*", in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- ✓ I costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ Gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il Gestore può richiedere all'Utente finale domestico residente diverso dagli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle Utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile", in aggiunta agli importi di cui al precedente comma unicamente il pagamento:

- ✓ Dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai commi 7.3, lettera b), e 7.4 del REMSI (delibera ARERA n. 311/2019/R/Idr);
- ✓ Dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo Utente finale moroso eventuali penali.

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

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

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

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

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

- ✓ Il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42, comma 42.4, lettera b) della RQSII;
- ✓ Qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'Utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- ✓ Decorso il termine di cui al precedente punto senza che l'Utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE, LA SOSPENSIONE O LA DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE MOROSO DISALIMENTABILE

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'Utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- ✓ Il gestore ha provveduto a costituire in mora l'Utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui all'Articolo 4 del REMSI;
- ✓ Successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- ✓ Siano decorsi i termini, senza che l'Utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In aggiunta a quanto sopra previsto, in caso di morosità degli Utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile*", la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- ✓ Al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;

- ✓ All'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- ✓ 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, diversi dagli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle utenze ad *"Uso pubblico non disalimentabile"*:

- ✓ 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:
  - o Le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di Governo dell'Ambito) sono poste a carico del Gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
  - o Il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- ✓ 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:
  - o Le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di Governo dell'Ambito) sono poste a carico dell'Utente;
  - o Il Gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Detta procedura, trova comunque applicazione per tutte le Utenze domestiche residenti morose diversi dagli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle Utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile* che:

- ✓ Risultino servite da Gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di Governo dell'Ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
- ✓ Non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- ✓ Risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 4 nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle Utenze domestiche residenti, diverse dagli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e alle Utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile*, il Gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

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

In caso di morosità delle Utenze condominiali, il Gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:

- ✓ Non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
  - o Siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
  - o Siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

- ✓ 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 può essere eseguita:

- ✓ Qualora decorsi i seguenti termini:
  - Venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora;
  - Venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, qualora il Gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione;
  - Quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.
- ✓ Qualora l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- ✓ In caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- ✓ Nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di quelli sopra elencati, 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.

PROCEDURA PER LA LIMITAZIONE DELLA FORNITURA DELL'UTENTE FINALE NON DISALIMENTABILE

In caso di morosità dell'Utente domestico residente diretto beneficiario del bonus sociale idrico e di Utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile*, il Gestore può

procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta, comunque, ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- ✓ Il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'Utente finale moroso;
- ✓ Il Gestore vanti un credito nei confronti dell'Utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- ✓ Siano decorsi i termini, senza che l'Utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un Utente finale non disalimentabile domestico residente diretto beneficiario del bonus sociale idrico o a Utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile*.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo ai seguenti termini ultimi, entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora:

- ✓ Venti (20) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora.
- ✓ Venticinque (25) giorni solari calcolati a partire dall'emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, qualora il Gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione;
- ✓ Quindici (15) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata contenente la comunicazione di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- ✓ Qualora decorso il termine di cui al precedente comma, l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- ✓ In caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

TEMPISTICHE E MODALITÀ PER IL RISPRISTINO O LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA LIMITATA, SOSPESA O DISATTIVATA PER MOROSITÀ

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Il Gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'Utente finale entro 2 giorni feriali, dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

12.9 Rettifica di fatturazione

Qualora l'Utente finale comunichi in forma scritta, anche per via telematica, lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII, il Gestore procede alla verifica di quanto segnalato. Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore accredita all'Utente finale l'importo di rettifica entro 60 giorni lavorativi dalla data di richiesta 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, il credito sarà erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.

In deroga a quanto sopra previsto, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

12.10 Deposito Cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto, l'Utente si impegna al versamento del deposito cauzionale che sarà addebitato in bolletta nei termini e nella misura stabilita dalla Deliberazione ARERA 86/2013 e s.m.i.Non è previsto il versamento del deposito cauzionale per gli Utenti che attivano la domiciliazione bancaria o postale delle bollette, salvo per le utenze con consumi annui superiori a 500 mc.

Il gestore non può richiedere all'utente finale il versamento del deposito cauzionale, né altre forme di garanzia, qualora non abbia adottato e pubblicato secondo le modalità

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

di cui alla deliberazione 586/2012/R/IDR una Carta dei servizi conforme alla normativa in vigore.

Il deposito cauzionale è riconosciuto nei limiti di quanto stabilito dall'Autorità, in sede di regolazione della qualità del servizio.

Il deposito cauzionale è aggiornato annualmente secondo le regole previste dall'Autorità competente e l'eventuale integrazione o restituzione è gestita in bolletta.

Il deposito cauzionale è restituito previa verifica dell'assenza di insoluti, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, nel rispetto della normativa vigente.

In caso di insoluto, il Gestore provvederà a conguagliare i propri crediti con il deposito cauzionale nei termini e nei modi stabiliti dall'Autorità competente, fatta salva ogni ulteriore azione derivante dal contratto e dalle disposizioni vigenti.

13 Rimborsi ed indennizzi

INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità di cui all'art. 5 della RQSII, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

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

- ✓ Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base.
- ✓ Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base.
- ✓ Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

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

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico; quindi, dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi in cui l'Utente risulti moroso, dal giorno in cui l'Utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "*Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico*". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "*La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito*".

Di seguito la tabella riassuntiva degli standard specifici della qualità contrattuale e dei relativi indennizzi automatici.

Tabella riassuntiva indennizzi automatici degli standard specifici qualità contrattuale

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		**Indennizzo base**
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.	30 euro

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		**Indennizzo base**
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore.	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero			Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di	

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo base
di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso.	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore.	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.	30 euro

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo base
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore.	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore.	30 euro
Tempo di verifica del contatore	Specifico	10 giorni		30 euro
Tempo di verifica della pressione di rete	Specifico	10 giorni		30 euro

INDENNIZZI AUTOMATICI IN CASO DI ERRATA APPLICAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI MOROSITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- ✓ In tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un Utente finale non disalimentabile;
- ✓ In tutti i casi in cui in relazione ad un Utente finale domestico residente il Gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità,
- ✓ Qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ Qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento.

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

- ✓ In anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- ✓ L'Utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui all' Articolo 5 del REMSI);
- ✓ Non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il Gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
- ✓ Non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

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

L'indennizzo automatico di cui ai precedenti commi deve essere corrisposto all'Utente finale nei tempi e con le modalità di cui al Titolo X della RQSII. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- ✓ Come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora".

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- ✓ Che "*La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'Utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito*".

Di seguito la tabella riassuntiva degli standard specifici della morosità e dei relativi indennizzi automatici.

Tabella riassuntiva indennizzi automatici degli standard specifici della morosità

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		**Indennizzo base**
Sospensione o disattivazione della fornitura per morosità ad un Utente finale non disalimentabile	Specifico	-		30 euro
Disattivazione della fornitura per morosità ad un Utente finale domestico residente senza preventiva limitazione	Specifico	-		30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in assenza di comunicazione di costituzione in mora	Specifico	-		30 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in presenza di comunicazione di avvenuto pagamento da parte dell'Utente finale	Specifico	-		30 euro

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	Specifico	-		10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in presenza di richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale	Specifico	-		10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in caso di mancato rispetto del termine massimo tra data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e data di consegna della medesima al vettore postale	Specifico	-		10 euro
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità in assenza di invio del sollecito bonario di pagamento	Specifico	-		10 euro

INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI INDICATORI DI QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- ✓ In caso di mancato rispetto del tempo massimo pari a 48 ore per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione della fornitura;
- ✓ In caso di mancato rispetto del tempo minimo di preavviso di 48 ore per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura;
- ✓ In caso di superamento della durata massima della singola sospensione programmata pari a 24 ore.

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

Il gestore è tenuto a riconoscere all'Utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, con le medesime modalità previste dall'articolo 74 della RQSII.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'Utente finale, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 della RQSII.

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli Utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 656/2015/R/IDR.

Di seguito la tabella riassuntiva degli standard specifici della qualità tecnica e dei relativi indennizzi automatici.

Tabella riassuntiva indennizzi automatici degli standard specifici di qualità tecnica

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		**Indennizzo base**
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione della fornitura	Specifico	48 ore		30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore		30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore		30 euro

INDENNIZZI AUTOMATICI PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI INDICATORI DI RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L'UTENZA

Il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):

- ✓ In caso di mancato rispetto del seguente numero minimo di tentativi di raccolta della misura:
  - n.2/anno utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc
  - n.3/anno utenti finali con consumi medi annui superiore a 3.000 mc
- ✓ In caso di mancato rispetto del tempo minimo di preavviso di 48 ore per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile;

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

Il gestore è tenuto a riconoscere all'Utente finale l'indennizzo automatico in occasione della prima bolletta utile, e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico, con le medesime modalità previste dall'articolo 74 della RQSII.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'Utente finale, inteso come Utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi dell'articolo 73 della RQSII.

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli Utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 656/2015/R/IDR.

Di seguito la tabella riassuntiva degli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza e dei relativi indennizzi automatici.

Tabella riassuntiva indennizzi automatici degli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza

Indicatore	**Tipologia Standard**	**Standard** (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		**Indennizzo base**
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	Specifico	utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno	30 euro

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

		utenti finali con consumi medi annui superiore a 3.000 mc	3/anno	
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	Specifico	48 ore		30 euro

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

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

- ✓ Qualora il mancato rispetto degli standard specifici sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
  - Cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
  - Cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- ✓ Nel caso in cui all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- ✓ In caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

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

14 Diritto di accesso agli atti

È assicurato a ciascun Utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti dal Gestore, in conformità alla Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso formale deve essere motivata e presentata per iscritto a:

Como Acqua S.r.l. - via Borgo Vico, 148 Como (CO)

Ufficio rapporti con l'utenza

Fax 031 5375243

mail: info@comoacqua.it

pec: info@pec.comoacqua.it

Il rifiuto e la mancata risposta da parte del Gestore devono essere denunciati all'Ufficio d'Ambito di Como.

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

15 Clausola di revisione automatica

Per le modifiche e integrazioni di carattere meramente operativo della presente Carta dei servizi (tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le parti riguardanti le sedi e orari di ricevimento degli sportelli, i recapiti telefonici ecc…), il Gestore si impegna a darne idonea e previa comunicazione all'Ufficio d'Ambito, e decorsi 30 giorni di calendario in assenza di Suoi rilievi, si riterranno accettate a tutti gli effetti.

16 Glossario

Di seguito, ai fini di una corretta comprensione dei contenuti da parte dell'Utente, si riporta un glossario con i termini chiave importanti.

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.

Autorità - 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 è il bonus idrico istituito con Delibera ARERA 897/2017/R/idr per la fornitura di acqua agli Utenti domestici residenti in condizione di disagio economico sociale, in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, all'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124;

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

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Contratto di fornitura del S.I.I. ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono: 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.

Dati di qualità: sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai Gestori all'Autorità;

Depurazione: è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

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

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

Fognatura: è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, le acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, i manufatti di sfioro, gli emissari, i derivatori e le stazioni di sollevamento, fino alla sezione di depurazione;

Gestore: Como Acqua S.r.l.

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 automatico: 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.

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

Lavoro complesso: 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.

Livello di pressione: misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura 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.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

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.

Misuratore accessibile/non accessibile/parzialmente accessibile

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 e successivamente comunicati al Gestore (autolettura).

Morosità: l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'Utente finale al Gestore in base al relativo contratto di fornitura.

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

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

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

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

Punto di consegna dell'acquedotto: 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.

Quantitativo essenziale d'acqua: è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;

Reclamo scritto: 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 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 a uno o più servizi del S.I.I..

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.

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

Servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'Utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR.

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

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: per il servizio di acquedotto è la tipologia riferita ai seguenti usi:

- uso domestico con le seguenti sotto-tipologie d'uso:

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

- ✓ uso domestico residente
- ✓ uso domestico non residente

- uso diverso dal domestico con le seguenti categorie:
  - ✓ Uso industriale;
  - ✓ Uso industriale sottotipologia IDROESIGENTI (oltre 25.000 mc)
  - ✓ Uso artigianale e commerciale;
  - ✓ Uso artigianale e commerciale sottotipologia IDROESIGENTI (oltre 25.000 mc)
  - ✓ Uso agricolo e zootecnico;
  - ✓ Uso pubblico non disalimentabile;
  - ✓ 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.

Utente finale: persona fisica o giuridica che abbia richiesto e/o stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le Utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle Utenze finali.

Utente diretto: è l'Utente finale titolare 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.

COMO ACQUA S.R.L. - VIA BORGO VICO N. 148 – 22100 COMO (CO)– CAPITALE SOCIALE € 542.426,70 I.V.
CODICE FISCALE/PARTITA IVA E R.I. COMO-LECCO N. IT03522110133 - REA CO319342-
INFO@PEC.COMOACQUA.IT – INFO@COMOACQUA.IT – WWW.COMOACQUA.IT

COMO ACQUA

Allegato A "Sportelli Como Acqua"

Lo sportello provinciale di riferimento è ubicato in Comune di LURATE CACCIVIO in via IV Novembre, 16, con il seguente orario:

LURATE CACCIVIO Via IV Novembre, 16	**Lunedì**	08:30	16:30
	Martedì	08:30	16:30
	Mercoledì	08:30	16:30
	Giovedì	08:30	16:30
	Venerdì	08:30	16:30
	Sabato	08:30	12:30

Sono operativi inoltre i seguenti "*punti di contatto secondario*":

1) COMO: via Borgo Vico, 146;
2) CANTU': via Vittorio Veneto, 10;
3) ERBA: via Alserio, 2;
4) MARIANO COMENSE: via dei Cipressi, 8;
5) TREMEZZINA: via Peduzzi, 6.

COMO via Borgo Vico, 146	**Lunedì**	8:30	12:30	13:30	16:30
	Martedì	CHIUSO			
	Mercoledì	8:30	16:30	Orario continuato	
	Giovedì	8:30	12:30	13:30	16:30
	Venerdì	8:30	15:30	Orario continuato	

COMO ACQUA

CANTU' Via Vittorio Veneto, 10	**Lunedì**	08:30	12:30		
	Martedì	08:30	16:30	Orario continuato	
	Mercoledì	CHIUSO			
	Giovedì			12:30	16:30
	Venerdì	08:30	15:30	Orario continuato	

ERBA Via Alserio, 2	**Lunedì**	08:30	12:30		
	Martedì	CHIUSO			
	Mercoledì	08:30	16:30	Orario continuato	
	Giovedì	08:30	12:30		
	Venerdì	08:30	12:30		

MARIANO COMENSE Via dei Cipressi, 9	**Lunedì**	08:30	16:30	Orario continuato	
	Martedì	CHIUSO			
	Mercoledì			13:00	16:30
	Giovedì	08:30	16:30	Orario continuato	
	Venerdì	08:30	12:30		

TREMEZZINA Via Peduzzi, 6	**Lunedì**	CHIUSO			
	Martedì	08:30	12:30		
	Mercoledì	08:30	16:30	Orario continuato	
	Giovedì	08:30	16:30	Orario continuato	
	Venerdì	08:30	12:30		
	Sabato *	08:30	12:30		

*** 4° sabato del mese**

COMO ACQUA

Sono operativi inoltre "info point":

1) CANZO: via Mazzini, 28;
2) PORLEZZA: via Cuccio, 8;
3) CENTRO VALLE INTELVI: via Roma, 42 c/o ex Municipio Castiglione D'Intelvi;
4) GRAVEDONA ED UNITI: via San Rocco, 1 c/o Municipio;
5) TORNO: via Plinio, 4 c/o Municipio.

CANZO Via Mazzini, 28	**Martedì ***	09:00	13:30

*** 2° martedì del mese**

PORLEZZA Via Cuccio, 8	**Martedì**	09:00	16:00

CENTRO VALLE INTELVI Via Roma, 42	**Venerdì**	09:00	13:00

GRAVEDONA ED UNITI Via S. Rocco, 1	**Lunedì**	09:00	16:00

TORNO via Plinio, 4	**Martedì ***	09:00	13:00

*** 1° martedì del mese**

COMO ACQUA

Allegato B "Accessibilità al servizio"

Servizio	Accesso
Sportelli al pubblico - punti di contatto secondario- info point	Come da Allegato A
Servizio internet (Portale Clienti)	www.comoacqua.it
Servizio telefonico (numero gratuito) dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 19:00 e il sabato dalle 9:00 alle 14:00.	800 90 17 59
Servizio per corrispondenza via e-mail	clienti@comoacqua.it
Servizio per corrispondenza a mezzo posta	Como Acqua S.r.l. via Borgovico, 148 22100 Como
Servizio per corrispondenza a mezzo fax	031 5375243
Pronto intervento (numero gratuito) 24 ore su 24	800 99 51 03

COMO ACQUA

Allegato C "Portale clienti"

Attività

- ✓ Visualizzare i consumi
- ✓ Visualizzare i dati anagrafici e contrattuali
- ✓ Comunicare l'autolettura
- ✓ Consultare il tuo estratto conto e scaricare/stampare le bollette
- ✓ Inoltrare Richieste di informazioni, Reclami, Richieste di rettifica fatturazione

Modulistica

- ✓ Modulo permesso allacciamento fognatura
- ✓ Modulo richiesta nuovo allaccio acquedotto
- ✓ Modulo richiesta posa contatore
- ✓ Modulo richiesta modifica presa
- ✓ Modulo disdetta
- ✓ Modulo richiesta subentro/voltura
- ✓ Modulo richiesta variazione dati
- ✓ Modulo visto d'assenso proprietario immobile
- ✓ Modulo autorizzazione utilizzo pertinenze
- ✓ Modulo rettifica fatturazione
- ✓ Modulo rimborso fattura
- ✓ Modulo comunicazione dati fatturazione elettronica
- ✓ Modulo richiesta attivazione/revoca domiciliazione bancaria
- ✓ Modulo consegna bollette
- ✓ Modulo richiesta sgravio perdita occulta
- ✓ Modulo richiesta verifica metrica
- ✓ Modulo reclami
- ✓ Modulo adesione polizza perdite occulte
- ✓ Modulo richiesta rateizzazione
- ✓ Modulo rimborso fattura a eredi
- ✓ Modulo per permesso riempimento piscine

COMO ACQUA

Allegato D "Autolettura"

Puoi comunicarci l'autolettura:

- ✓ **Dal Portale Clienti**: clicca qui https://portal.comoacqua.it/RetiVendita per registrarti / accedere al nostro portale web;
- ✓ **Tramite SMS**: 339-9903538 nel corpo dell'SMS dovrà esserci solo il testo così composto: PDP-lettura (Es. 0123456789-123);
- ✓ **Tramite Telefono:** chiama il numero verde 800.11.50.51;
- ✓ **Tramite mail:** invia una mail all'indirizzo autoletture.ca@comoacqua.it nell'oggetto della mail dovrà esserci il testo: PDP-lettura (Es. 0123456789-123). Il corpo della mail verrà ignorato e non sarà letto;
- ✓ **Presso gli sportelli e gli info point**.