

Carta del Servizio idrico integrato

Data 16.12.19 rev. 7

**“Lo sviluppo sostenibile
è quello che soddisfa i
bisogni di una
generazione senza
compromettere la
possibilità delle
generazioni future di
soddisfare i propri”
Brundland Report, 1987**

L'IMPEGNO PER LA QUALITA'

La presente Carta del Servizio idrico integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nei Comuni di:

1. La carta del servizio idrico integrato

Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermentate, Guanzate, Rovellasca, Rovello Porro, Saronno* e Lomazzo

* Per il Comune di Saronno il servizio gestito da Lura Ambiente S.p.A. si limita al collettamento e depurazione delle acque reflue urbane.



e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura, prefiggendosi altresì il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- **miglioramento della qualità dei servizi forniti;**
- **miglioramento del rapporto tra Utenti e Lura Ambiente S.p.A.**

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- La deliberazione 16/07/2019 n. 311/2019/R/IDR "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";
- La deliberazione 27/12/2017 n. 917/2017/R/IDR "Regolazione delle qualità tecniche del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI);
- La deliberazione 21/12/2017 n. 897/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati";
- La deliberazione 28/09/2017 n. 665/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti";
- La deliberazione 23/12/2015 n. 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono";
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995: "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";
- la Legge 11 luglio 1995, n° 273: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- la Legge 5 Gennaio 1994, n° 36 "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di Risorse idriche";
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio Idrico

Integrato”;

- il Regolamento generale per la gestione del servizio di raccolta, collettamento e depurazione delle acque reflue di scarico;
- i Regolamenti Comunali per il servizio di erogazione dell'acqua potabile;
- allo Statuto di LURA AMBIENTE S.p.A.;
- la Legge 30 Luglio 1998, n° 281 "Disciplina dei Diritti dei consumatori e degli Utenti".

La presente Carta fissa principi, i criteri e le caratteristiche dei servizi erogati da LURA AMBIENTE S.p.A., individua alcuni strumenti attuativi e definisce i meccanismi di tutela e di garanzia degli Utenti sottolineando l'attenzione alle necessità degli stessi.

Stabilisce, con standard verificabili, i tempi da rispettare in vari tipi di intervento e in caso di inadempienza riconosce all'utente rimborsi, indica all'utente precisi riferimenti per le segnalazioni e per l'esercizio del diritto alle informazioni.

LURA AMBIENTE S.p.A. adotta la propria Carta del Servizio auspicando che essa rappresenti il punto d'avvio di un processo innovativo della cultura e dell'organizzazione aziendale e nel frattempo si augura che questo nuovo strumento possa migliorare la qualità dei servizi erogati, adeguandoli sempre più alle aspettative e alle esigenze degli Utenti.

La Carta del Servizio assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e quello di giudizio sull'operato del gestore del servizio idrico. In questo opuscolo sono riportate le informazioni, gli indirizzi, i recapiti telefonici di chi è incaricato di aiutarvi a risolvere tutti i quesiti ed i problemi connessi alla distribuzione dell'acqua potabile ed al relativo smaltimento in fognatura.

AL SERVIZIO DEGLI UTENTI

Il presente documento è stato revisionato in data 16.12.19.

2. La validità della carta

Come Utenti del servizio idrico integrato sono da intendersi gli utenti che usufruiscono dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII.

Ai fini del presente documento, a livello di identificazione degli standard di qualità del servizio offerto, vengono ricompresi anche gli utenti di altri servizi non riconducibili al servizio idrico integrato, ovvero:

- i Comuni titolari degli scarichi di acque reflue urbane afferenti agli impianti;
- i clienti del servizio di trattamento reflui esterni.

Gli standards di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali ed eventi causati da terzi.

La presente Carta del Servizio è entrata in vigore il 25.11.2004 e potrà essere soggetta a revisioni periodiche, che verranno comunicate agli utenti attraverso gli strumenti di informazione maggiormente idonei (Internet, opuscoli, bollette, ecc.). Inoltre LURA AMBIENTE S.p.A. si impegna a rendere disponibile la presente al momento della sottoscrizione della concessione di fornitura del servizio, e su richiesta del Cliente medesimo sia nella versione cartacea che digitale, sempre aggiornata e comunque disponibile sul sito www.lura-ambiente.it.



Noi non ereditiamo la terra dai nostri antenati, ma la prendiamo in prestito dai nostri figli (John F. Kennedy)

LURA AMBIENTE Spa

Lura Ambiente S.p.A. nasce il 10 Luglio 1995 dalla trasformazione del Consorzio Interprovinciale per il Risanamento Idrico del Bacino del Lura (Decreto Ministeriale n° 5199/1976).

Accanto all'attività tradizionale di depurazione delle acque reflue con inizio nel 1975, a partire dal 2001 Lura Ambiente S.p.A. ha assunto la gestione della rete acquedottistica e fognaria dei Comuni di Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Guanzate, Rovellasca, Rovello Porro e Lomazzo, gestendo così il ciclo integrato delle acque.

La Società rappresenta oggi, per i Comuni soci, un patrimonio sociale ed economico con collaudate capacità e competenze tecnico-gestionali, configurandosi come Soggetto Gestore della risorsa idrica nel suo complesso sia dal punto di vista tecnico/industriale che amministrativo, ampliando così la propria dimensione di attore imprenditoriale nel settore dell'Ambiente.

La gestione delle più diversificate fonti di approvvigionamento idrico, di sviluppate reti di distribuzione dell'acqua potabile interconnesse fra loro, di reti fognarie Comunali e sovracomunali, dell'impianto di depurazione e trattamento reflui esterni, consentono a Lura Ambiente S.p.A. di offrire un'alta elasticità nell'organizzazione dei servizi, di garantirne la continuità in caso di emergenza e di richiedere un costo, per i servizi resi, contenuto dagli effetti di sinergia e di scala che la società è in grado di attuare.

3. Chi siamo

3.1 I dati significati dell'azienda

* dati riferiti all' anno 2018

ORGANICO COMPLESSIVO (n°)	37
Dirigenti	1
Impiegati tecnici e amministrativi	24
Operai	12
SERVIZIO DEPURAZIONE	
Territorio servito	66 km ²
Popolazione media residente servita (n° abitanti)	110.000
Abitanti equivalenti attività produttive in BOD ₅ (n°)	94.132
Quantità di acqua depurata annua	13.059.895 m ³
Inquinanti rimossi in un anno:	
COD	4.473 t
BOD ₅	2.804 t
N _{tot}	377 t
Solidi sospesi totali	1.442 t
Tensioattivi	42 t
Fanghi prodotti	5.281 t
Sabbie	2.220 t
Grigliato	310 t
SERVIZIO TRATTAMENTO REFLUI DA SPURGO FOSSE SETTICHE E CADITOIE	
Totale conferimenti annui	51.370 t
Carico COD	1.145 t
Clients (n°)	72
SERVIZIO DI FOGNATURA	
Sviluppo della rete	276 km
Stazioni di sollevamento (n°)	28
SERVIZIO ACQUEDOTTO	

Pozzi in gestione (n°)	26
Popolazione servita (n° abitanti)	72.000
Sviluppo della rete	342 km
Acqua emunta annua	9.379.082 m ³
Dotazione idrica giornaliera pro capite	130 l

COSA SIGNIFICA SERVIZI DI QUALITA'

Eguaglianza ed imparzialità del trattamento

L'erogazione dei servizi effettuata da LURA AMBIENTE S.p.A. si basa sul principio d'eguaglianza dei diritti degli utenti.

LURA AMBIENTE S.p.A. si impegna ad agire in modo obiettivo ed imparziale.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative ed a utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

Sostenibilità

Lura Ambiente S.p.A. si impegna ad utilizzare e proteggere le fonti di approvvigionamento idrico in modo da non compromettere l'equilibrio dell'Ecosistema e da garantire uno sviluppo sostenibile nel rispetto dei diritti delle generazioni future.

4. Principi fondamentali



Continuità

Costituisce impegno prioritario della Società fornire un servizio continuo e regolare al fine di evitare disservizi o ridurne la durata. I casi di funzionamento irregolare possono derivare esclusivamente da guasti, da manutenzioni necessarie alla corretta gestione degli impianti ed alla qualità dell'erogazione, da eventi naturali straordinari.

In questi casi Lura Ambiente S.p.A. s'impegna a adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici che privati, per un'informazione tempestiva e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

Ogni utente singolo o associato può presentare reclami e richieste, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti sui servizi aziendali. Per tali aspetti di relazione con l'utente la Società ha istituito, presso la sede, un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Per facilitare l'utenza nell'interagire direttamente con Lura Ambiente S.p.A. sono attivi gli Sportelli presso le sedi dei Comuni associati dove è possibile ottenere informazioni relative al rapporto contrattuale, alle fatturazioni, agli allacciamenti ecc.

I dipendenti presenti agli sportelli o all'Ufficio Relazioni col Pubblico sono adeguatamente formati e sono tenuti a dichiarare le proprie generalità in ogni rapporto con gli utenti, esibendo all'occorrenza il proprio tesserino di riconoscimento.

L'utente inoltre, secondo le modalità previste dalla normativa vigente, ha diritto d'accesso alle informazioni e agli atti che lo riguardano.

Cortesìa

LURA AMBIENTE S.p.A. s'impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente

Efficacia ed efficienza

LURA AMBIENTE S.p.A. s'impegna a migliorare continuamente il livello d'efficienza e d'efficacia dei servizi. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi che salvaguardino l'ambiente.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

In tutti i rapporti con l'utenza LURA AMBIENTE S.p.A. pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio al fine di consentire la maggior comprensione delle informazioni date e garantire la massima trasparenza e chiarezza.

Condizioni principali di fornitura

LURA AMBIENTE S.p.A. s'impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto, nella scelta di materiali, di lavorazioni e di tecnologie non inquinanti che garantiscono la sicurezza e la tutela della salute dell'ambiente e della Comunità. La presente Carta dei Servizi ed i regolamenti di acquedotto e fognatura/depurazione definiscono le condizioni generali di fornitura dei servizi e disciplinano i rapporti con gli utenti.

IL SERVIZIO OFFERTO

Il ciclo idrico integrato comprende la gestione dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione per ognuno dei quali Lura Ambiente S.p.A. si avvale di strutture di conduzione e manutenzione, oltre che di strutture operative di supporto tecnico (labo-

5. I servizi erogati

ratorio analisi, telecontrollo, ufficio tecnico) e di strutture amministrative (contabilità, gestione pubbliche relazioni e partnership).

Servizio di collettamento e depurazione

Applicato nei seguenti Comuni ubicati nelle province di Como e Varese: Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Guanzate, Rovellasca, Rovello Porro, Lomazzo e Saronno.

I reflui che vengono scaricati nelle fognature pubbliche e nel collettore intercomunale raggiungono l'impianto di depurazione centralizzato sito a Caronno Pertusella (VA), che ha una potenzialità di trattamento pari a 180.000 A.E. e dove annualmente vengono depurati circa 20 milioni di metri cubi di acqua, restituiti al Torrente Lura con parametri ampiamente nei limiti legislativi vigenti.

**Servizio di acquedotto**

Applicato nei seguenti Comuni ubicati nelle province di Como e Varese: Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Guanzate, Rovellasca, Rovello Porro e Lomazzo.

La rete di acquedotto è alimentata da pozzi e da un sistema di interconnessione tra i punti di approvvigionamento volto al soddisfacimento del fabbisogno idrico per usi diversificati in ogni condizione di esercizio.



Servizio di fognatura

Applicato a tutti gli utenti intestatari di uno scarico nelle fognature pubbliche dei Comuni di Bregnano, Cadorago, Caronno Pertusella, Cermenate, Guanzate, Rovellasca, Rovello Porro e Lomazzo, ovvero nel collettore intercomunale.

Il regolare funzionamento delle reti fognarie è assicurato attraverso l'ordinaria e straordinaria manutenzione, le verifiche continue sulle caratteristiche dei reflui immessi e sul deflusso delle canalizzazioni.

Servizio di trattamento reflui da spurgo fosse settiche e da spurgo caditoie (Non ricompreso nella definizione di Servizio Idrico integrato)

L'impianto di depurazione è dotato di un'ulteriore linea per il trattamento dei reflui provenienti dallo spurgo delle fosse settiche e dallo spurgo di caditoie stradali così articolata:

- grigliatura: ove vengono rimosse le parti più grossolane e le sabbie dei reflui pervenuti.
- accumulo e rilancio: stoccaggio dei liquami in vasca di accumulo e rilancio in alimentazione all'impianto;
- deodorizzazione: per l'eliminazione con processi chimici di ossidazione e neutralizzazione delle esalazioni provenienti dalle fasi di lavorazione.

servizi resi e l'attenzione costante verso l'Ambiente.

In particolare:

- Definisce i principi generali e i criteri per la prestazione dei servizi agli Utenti;
- Stabilisce gli standard di qualità, le caratteristiche dei Servizi erogati e delle loro realizzazioni;
- Indica le modalità e i tempi che regolano l'accesso ai servizi;
- Illustra la gestione del rapporto contrattuale;
- Individua gli strumenti per garantire all'Utente:

- **La costante informazione;**

- **La tutela;**

- **Il rimborso per il mancato rispetto degli impegni contrattuali;**

- **La valutazione e pubblicazione periodica del grado di soddisfazione.**

Di seguito sono riportati gli indicatori e gli standard di qualità individuati da Lura Ambiente S.p.A. sulla base della normativa vigente, per rappresentare i livelli prestazionali del servizio erogato, tali Standard possono essere di tipo:

- **Specifico:** quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente.
- **Generale:** quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

VALUTARE LA QUALITA' SERVIZIO

La Carta del servizio idrico integrato riporta gli impegni assunti da Lura Ambiente S.p.A. per il soddisfacimento delle necessità degli Utenti nonché il rispetto di altri fattori, quali la qualità e l'efficienza delle prestazioni, il miglioramento continuo dei

6. Impegni e standard di qualità

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (ai sensi Delibera ARERA 655/2015)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
<i>Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo *</i>	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
<i>Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo *</i>	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
<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice *</i>	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
<i>Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso *</i>	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
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 di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (ai sensi Delibera ARERA 655/2015)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/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
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (ai sensi Delibera ARERA 655/2015)

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi \leq 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi \leq 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi \leq 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (ai sensi Delibera ARERA 655/2015)

Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI (ai sensi Delibera ARERA 655/2015)

Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

*gli allacci fognari sono realizzati dall'utente, previa richiesta di apposito permesso di allacciamento da richiedere a Lura Ambiente spa secondo le modalità stabilite nel sito www.lura-ambiente.it

Inoltre in condizioni normali di esercizio, Lura Ambiente S.p.A. si impegna a garantire alle UtENZE domestiche i seguenti livelli minimi di esercizio:

- disponibilità giornaliera media di acqua per singolo abitante: non inferiore a 150 litri/giorno;
- portata minima per ogni Unità abitativa maggiore di 0,10 l/s;
- pressione minima di esercizio della rete riferita al piano di campagna non inferiore a 2,0 bar.

Le misure delle pressioni/portate minime e massime vengono effettuate al punto di consegna e possono variare in caso di un contemporaneo e massiccio attingimento da parte dell'Utenza.

In funzione delle caratteristiche della rete o di particolarità dell'Utenza, possono essere specificati, in fase contrattuale, eventuali accorgimenti necessari a garantire una corretta erogazione.

ORARI SPORTELLI - ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO (ai sensi Delibera ARERA 655/2015)

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipo Standard	Note
Apertura Sportello Utenze ed Ufficio Relazioni col pubblico presso la Sede di Caronno Pertusella Via Lainate 1200	Giorni di apertura e relativo orario	Lunedì-Venerdì 8.30÷13.00 13.30÷17.00 Sabato 8.30÷12.30	Generale	Per le esigenze informative relative a tutto ciò che attiene il rapporto commerciale con il Cliente. Presso la sede di Lura Ambiente in Via Lainate, 1200 Caronno P.la (Va)

Ai sensi dell'art. 52 della Delibera ARERA 655/2015 presso lo sportello è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro della fornitura, richieste di appuntamenti, di verifica del misuratore e del livello di pressione.

ULTERIORI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI DAL GESTORE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard				Tipo Standard	Rimborsi	Note
		Giorno	Comune	Dalle ore	Alle ore			
Apertura Sportello Utenze presso i Comuni associati	Giorni di apertura e relativo orario	Lun	Bregnano Rovello Porro	09,00 11,00	10,30 13,00	Generale		Gli appuntamenti sono da prenotare al numero 02/9655646 ovvero all'indirizzo prenotazioni@lura-ambiente.it
		Mar	Cadorago* Cermenate	09,30 11,00	10,30 13,00			
		Mer	Lomazzo	09,00	10,30			
		Gio	Rovellasca	10,00	11,00			
		Ven	Guanzate	09,30	11,30			

*lo Sportello territoriale si trova presso la sede del Parco Lura Via IV Novembre, 9 (Località Caslino al Piano)

ULTERIORI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI DAL GESTORE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipo Standard	Rimborsi	Note
Svolgimento delle pratiche per telefono	Giorni di apertura e relativo orario	Per telefono: Lunedì-Venerdì 8.30÷12.30 13.30÷17.00 sabato e giorni festivi esclusi.	Generale		N. Telefono 02/9655646
Orari di apertura impianto di trattamento reflui esterni.	Giorni di apertura e relativo orario	Lunedì- Venerdì 8.45÷12.00 13.30÷17.00 Sabato 9.00÷ 12.00	Generale		E' possibile scaricare dalle ore 17 alle ore 17.30 previo avviso telefonico da effettuarsi entro le 17,00 al numero 348/3184400 Lura Ambiente potrà variare gli orari di ricevimento con l'obbligo di comunicare al Cliente tali variazioni con preavviso di 7 (sette) giorni.
Facilitazione per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti	<ul style="list-style-type: none"> • Parcheggio in area uffici • Ricevimento al piano accessibile 	Generale		- - -
Tempo di rilascio parere/permesso per allacciamento fognario effettuato dall'utente.	Tempo massimo di rilascio del parere /permesso per autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per insediamenti produttivi o del permesso di allacciamento per insediamenti residenziali.	30 d (Continuativi)	Specifico		A partire dalla data di ricevimento della domanda dell'Utente (data protocollo aziendale), trasmessa dall'Ente che rilascia l'autorizzazione ovvero trasmessa direttamente in caso di insediamento residenziale.

ULTERIORI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI DAL GESTORE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard	Tipo Standard	Rimborsi	Note
Tempo di risposta a seguito di richiesta autorizzazione allo scarico reflui esterni (rivolto agli smaltitori di reflui particolari)	Tempo massimo per la risposta a seguito di istruttoria della domanda scritta di scaricare i reflui nell'impianto di trattamento reflui esterni	20 d (Continuativi)	Specifico		A partire dalla data di protocollo interno relativa al ricevimento della domanda
Tempo di emissione del parere tecnico sulle opere di urbanizzazione all'interno di Piani attuativi.	Tempo massimo per rilascio parere sui progetti OO.UU. di Piani attuativi	45 d (Continuativi)	Specifico		A partire dalla data di protocollo interno relativa al ricevimento della domanda da parte del Comune.
Fatturazione per insediamenti con scarichi di tipo industriale (segmento fognatura)	Numero di fatture annuali	<ul style="list-style-type: none"> • n°2 fatture/anno per importi < 5000 Euro • n°4 fatture/anno per importi compresi tra 5000 e 10.000 Euro • n°6 fatture/anno per importi > 10.000 Euro 	Generale		
Fatturazione per utenti impianto di trattamento reflui esterni (segmento reflui esterni)	Numero di fatture annuali	Fino a 12.	Generale		Le fatture sono emesse mensilmente in funzione degli scarichi effettuati nell'impianto trattamento reflui esterni
Interventi programmati sull'impianto di trattamento reflui esterni	Tempo minimo di preavviso agli utenti per interventi programmati che comportano una sospensione del servizio	5 d (continuativi)	Generale		Comunicazione a mezzo fax.

F) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Lura Ambiente S.p.A. si impegna a valutare la soddisfazione dell'Utente nelle seguenti modalità:

- Questionari diretti indirizzati agli Utenti del servizio di trattamento reflui esterni (segmento reflui esterni);
- Questionari diretti indirizzati alle aziende con scarichi di acque reflue industriali (segmento depurazione);
- Monitoraggio, analisi e valutazione dei reclami pervenuti dagli Utenti dei servizi di acquedotto e fognatura (segmento gestione reti).

QUALITA' DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

Per il calcolo dei tempi sopraccitati, definiti negli standard specifici, non si tiene conto degli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e capacità aziendale.

7. L'applicabilità degli standard

In particolare sono da considerare tra questi eventi:

- a. Cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità

dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi.

- b. Cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c. Cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non identificate dalle precedenti lettere a) e b).

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, Lura Ambiente S.p.A. comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Lura Ambiente S.p.A.:

- garantisce ai clienti la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possano interessarli, individuando le modalità ritenute più idonee per dare evidenza della variazione degli aspetti normativi, contrattuali e tariffari che caratterizzano la fornitura del Servizio;
- su richiesta dell'Utente fornisce indicazioni circa la qualità dell'acqua erogata in conformità agli standard di legge, con riferimento ai valori caratteristici indicativi pubblicati sul sito www.lura-ambiente.it;
- comunica informazioni circa le procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura del contatore e sulla periodicità di fatturazione;
- informa la Clientela circa il meccanismo di composizione della tariffa, nonché di variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- su richiesta dell'utente fornisce informazioni sull'andamento dell'impianto di depurazione, in riferimento ai limiti allo scarico e alle caratteristiche dell'acqua scaricata;
- rende note, presso gli sportelli, le procedure di presentazione dei reclami;
- si avvale di un servizio telefonico gratuito per segnalazioni d'emergenza sulle reti di acquedotto e fognatura;

8. L'informazione al cliente

- cura la funzionalità delle relazioni col pubblico prevedendo un servizio telefonico diretto con il cliente;
- ha attivato un Ufficio Relazioni col Pubblico e degli sportelli presso la sede e tutti i Comuni associati per soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto ciò che attiene il rapporto commerciale con il Cliente (fornitura, vulture, bollette, allacciamenti, reclami);
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato al Cliente, adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- in caso di inevitabili interruzioni al servizio per lavori programmati si impegna ad informare tempestivamente i cittadini sulle cause del disagio ed i tempi di ripristino degli impianti (a mezzo di volantini e pubblicazioni in rete);
- assicura un servizio di informazione generale on-line al sito www.lura-ambiente.it;
- si impegna a rispettare le norme sul trattamento dei dati personali così come definito nel Regolamento UE 679/2016 e s.m.i.;
- attua la vigente normativa in materia di autocertificazione (DPR 445 del 31/12/2000);
- garantisce le modalità di accesso agli atti in conformità a quanto disposto nella Legge 7 Agosto 1990, n° 241 e dal DPR 27 Giugno 1992, n° 352, in quanto applicabili e per quanto previsto dai Regolamenti interni, ove presenti; annualmente invia i risultati relativi alla gestione dei servizi agli organismi competenti.

9. Tutela dell'utenza - procedura e modalità di rimborso

Reclami

Le segnalazioni da parte degli Utenti, relative al mancato rispetto degli impegni fissati dalla Presente Carta del Servizio Idrico Integrato, possono essere indirizzate all'U.R.P. di Lura Ambiente S.p.A. presso la sede di Via Lainate 1200 - 21042 Caronno P.Ia (VA) a mezzo di Lettera, espresse via PEC all'indirizzo lura-ambiente@legalmail.it, inviate via Fax al numero 02/9659422, espresse via web

tramite l'apposita form al sito www.lura-ambiente.it, ovvero di persona agli sportelli aziendali identificati al punto 6 compilando apposito modulo.

Lura Ambiente S.p.A., tramite gli uffici competenti, effettua un'indagine per verificare quanto segnalato e Comunica l'esito dell'accertamento nei tempi stabiliti al punto 6 del presente documento.

Mancato rispetto degli impegni

Lura Ambiente S.p.A. si impegna a rispettare quanto indicato nella presente Carta e a riconoscere un rimborso ove previsto (vedi punto 6). Tale rimborso verrà liquidato nella prima bolletta utile e secondo le modalità riportate nell'art. 74 della delibera ARERA n. 655/2015 del 23/12/2015.

Controlli esterni sulla qualità del servizio

L'Utente che non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta a seguito di una segnalazione può rivolgersi, con la relativa documentazione, all'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico.

Comunicazione di sospensione del servizio in caso di morosità

La regolazione della morosità avverrà in conformità a quanto definito nell'allegato A alla Delibera 311/2019/R/IDR del 16/07/2019, cui si rimanda integralmente per le comunicazioni previste e l'applicazione della procedura di gestione della controversia. In allegato B è riportata in dettaglio la modalità di regolazione della morosità del S.I.I.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Lura Ambiente S.p.A. si impegna ad effettuare, nell'ottica del miglioramento continuo dell'efficienza aziendale, una revisione periodica della Carta dei Servizi con cadenza non superiore a 2 anni, dandone opportuna conoscenza all'Utenza.

La verifica del rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi e la revisione degli stessi sono effettuati dal "Comitato Qualità" di Lura Ambiente S.p.A.

10. Revisione della carta dei servizi

Indice

		Pagina
1	La carta del servizio idrico integrato	1
2	La validità della carta	2
3	Chi siamo	2
4	Principi fondamentali	4
5	I servizi erogati	5
6	Impegni e standard di qualità	6
7	L'applicabilità degli standard	13
8	L'informazione al cliente	13
9	Tutela dell'utenza - procedura e modalità di rimborso	14
10	Revisione della carta dei servizi	15

ALLEGATO A: RIEPILOGO DELLE INFORMAZIONI UTILI

DOVE SIAMO: Via Lainate, 1200, 21042 Caronno Pertusella (Va)

I NUMERI DEI NOSTRI UFFICI: Tel. + 39 02/9655646 - Fax. +39 02/9659422
Numero verde Servizio Clienti Tel. 800-593294 (dal Lunedì al Venerdì 9:00 - 12:30 e 13:30 - 17:00)

IL NOSTRO SITO E LA NOSTRA E-MAIL: www.lura-ambiente.it E-mail: info@lura-ambiente.it



GLI SPORTELLI TERRITORIALI:

GIORNO	COMUNE	ORARIO	PRESSO
LUNEDI'	Bregnano	09.00 - 10.30	Municipio
	Rovello Porro	11.00 - 13.00	Municipio
	Caronno Pertusella	08.30 - 13.00	Sede Lura Ambiente S.p.A., Via Lainate, 1200
		13.30 - 17.00	Sede Lura Ambiente S.p.A., Via Lainate, 1200
MARTEDI'	Cadorago	09.30 - 10.30	presso la sede del Parco Lura Via IV Novembre,
	Ceremate	11.00 - 13.00	Municipio
	Caronno Pertusella	08.30 - 13.00	Sede Lura Ambiente S.p.A., Via Lainate, 1200
		13.30 - 17.00	Sede Lura Ambiente S.p.A., Via Lainate, 1200
MERCOLEDI'	Lomazzo	09.00 - 10.30	Municipio
	Caronno Pertusella	08.30 - 13.00	Sede Lura Ambiente S.p.A., Via Lainate, 1200
		13.30 - 17.00	Sede Lura Ambiente S.p.A., Via Lainate, 1200
GIOVEDI'	Rovellasca	10.00 - 11.00	Municipio
	Caronno Pertusella	08.30 - 13.00	Sede Lura Ambiente S.p.A., Via Lainate, 1200
		13.30 - 17.00	Sede Lura Ambiente S.p.A., Via Lainate, 1200
VENERDI'	Guanzate	09.30 - 11.30	Municipio
	Caronno Pertusella	08.30 - 13.00	Sede Lura Ambiente S.p.A., Via Lainate, 1200
		13.30 - 17.00	Sede Lura Ambiente S.p.A., Via Lainate, 1200
SABATO	Caronno Pertusella	8.30 - 12.30	Sede Lura Ambiente S.p.A., Via Lainate, 1200

IL NUMERO VERDE GRATUITO PER SEGNALARE LE EMERGENZE: Tel: 800 - 11 00 99

ALLEGATO B: RIEPILOGO DELLA REGOLAZIONE MOROSITA'

Con la delibera 311/2019/R/idr, l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) adotta le direttive per la gestione della morosità nel servizio idrico integrato (SII), che avranno applicazione a partire dal 1° gennaio 2020.

Le misure adottate mirano al contenimento della morosità, nel rispetto dei diritti dell'utente e tenendo conto dell'equilibrio economico-finanziario della gestione. Prevedono infatti di non far ricadere sulla generalità degli utenti l'onere complessivo della morosità; garantiscono il quantitativo minimo vitale agli utenti domestici residenti, ancorché morosi, necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali (tutelando in primo luogo le utenze vulnerabili); favoriscono il corretto esercizio degli strumenti di gestione del credito da parte del gestore (definendo procedure per la limitazione/sospensione della fornitura e per l'eventuale disalimentazione delle utenze morose, nonché assicurando che sia salvaguardata la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento); assicurano all'utente finale sia l'adeguatezza e la trasparenza dell'informazione in merito alle azioni messe in atto dal gestore a tutela del proprio credito, sia la certezza delle modalità e delle tempistiche per lo svolgimento delle stesse. In particolare, la delibera 311/2019/R/idr (che segue i documenti di consultazione 158/2019/R/idr, 80/2018/R/idr e 603/2017/R/idr) stabilisce in merito a:

➤ utenti finali non disalimentabili

Gli utenti finali non disalimentabili sono quelli appartenenti ad una delle seguenti categorie:

- 1) gli utenti *domestici residenti in documentato stato di disagio economico sociale* che, in quanto tali, sono ammessi a beneficiare del regime di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura idrica, intendendo in tal modo assicurare, anche in caso di morosità, la fornitura della quantità essenziale di acqua (pari a 50 litri/abitante/giorno) alle utenze titolari del bonus sociale idrico;
- 2) le utenze ad "*Uso pubblico non disalimentabile*", ossia: ospedali e strutture ospedaliere; case di cura e di assistenza; presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza; carceri; istituti scolastici di ogni ordine e grado; eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio").

➤ utenze domestiche residenti, diverse da quelle vulnerabili sopra richiamate

A seguito dell'espletamento delle procedure di sollecito e di costituzione in mora, l'intervento di *sospensione della fornitura* può essere effettuato solo successivamente:

- 1) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori a un importo pari al corrispettivo annuo dovuto dall'utente moroso relativamente alla fascia di consumo a tariffa agevolata (precisando che detto corrispettivo annuo è quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora);
- 2) 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);
- 3) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

➤ limitazione/sospensione della fornitura per le utenze domestiche residenti diverse da quelle vulnerabili sopra richiamate

Al verificarsi delle condizioni per procedere alla sospensione e ove risulti tecnicamente possibile l'installazione del *riduttore di flusso*, la limitazione/sospensione della fornitura è differenziata in funzione del livello di morosità:

1) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente *non superino* di 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:

a) le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, individuate dal competente Ente di governo dell'ambito (EGA) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;

b) il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 25 giorni solari dall'intervento di limitazione;

2) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente *superino* di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:

a) le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, individuate dal competente EGA sono a carico dell'utente;

b) il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione;

Tale procedura trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle vulnerabili) che:

- risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto l'istanza, presentata dall'EGA 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;
 - risulteranno destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.
- **disattivazione della fornitura, per le utenze domestiche residenti diverse da quelle vulnerabili sopra richiamate**

Il gestore non può:

1) procedere, in costanza di mora, alla disattivazione della fornitura e contestuale risoluzione del contratto nonché alla rimozione del misuratore, fatto salvo:

a) il caso in cui, dopo l'intervento di limitazione o di sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei riduttori di flusso;

b) il caso di utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle vulnerabili) che 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;

2) addebitare all'utente moroso eventuali penali per la sospensione e riattivazione della fornitura sospesa per morosità.

- **utenze condominiali**

Il gestore:

1) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:

- a) siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione;
- b) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

2) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora, entro 6 mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale, non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Spetta all'EGA, o altro soggetto competente, promuovere - ove tecnicamente fattibile l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale ancorché morosi.

➤ **sollecito bonario di pagamento**

Il gestore è tenuto all'invio del sollecito bonario di pagamento, esclusivamente all'utente finale o utenza condominiale:

1) trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza della fattura, fatto salvo il caso in cui il gestore abbia ricevuto una richiesta di rateizzazione del pagamento, avanzata dall'utente finale ai sensi della *Regolazione della Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII)*;

2) in forma cartacea, ovvero tramite posta elettronica certificata.

➤ **costituzione in mora**

Il gestore ha facoltà di costituire in mora l'utente finale (solo successivamente all'invio del sollecito di pagamento), qualora il medesimo utente non abbia adempiuto nei tempi e con le modalità previste al pagamento degli importi dovuti, trasmettendo la comunicazione di costituzione in mora trascorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della fattura.

➤ **rateizzazione dei pagamenti oggetto di costituzione in mora e reintegro del deposito cauzionale**

Il gestore ha l'obbligo di offrire un piano di rateizzazione avente durata minima di 12 mesi (fatta salva la possibilità di diversa pattuizione tra le parti) riguardo sia ai pagamenti oggetto di costituzione in mora, sia al reintegro del deposito cauzionale eventualmente escusso dal gestore per la morosità.

➤ **attivazione/ riattivazione della fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità**

L'utente che presenti richiesta di voltura o subentro non è tenuto al pagamento della eventuale morosità pregressa relativa al punto di fornitura oggetto del contratto (a meno che sussistano rapporti giuridici o di fatto tali da configurare una continuità con il precedente titolare dell'utenza).

Qualora l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di una nuova fornitura, il gestore può subordinare l'esecuzione della prestazione richiesta al pagamento da parte del medesimo utente della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

➤ **malfunzionamento del misuratore e fatturazione di importi anomali**

Il gestore non può agire, mediante comunicazione di messa in mora, nei confronti dell'utente moroso in presenza di un reclamo scritto relativo alla ricostruzione dei consumi in seguito al malfunzionamento del misuratore accertato dal gestore o relativo alla fatturazione di importi anomali (ciò però solo nel caso di importi superiori a 50 euro, ovvero qualora il reclamo sia stato inviato entro i 10 giorni solari successivi al termine per il pagamento della fattura).

➤ **indennizzi**

Il gestore deve erogare a favore dell'utente finale specifici indennizzi automatici per mancato rispetto della regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, secondo il seguente schema:

Casistica	Indennizzo automatico*
in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;	30 €
In tutti i casi in cui, in costanza di mora, la fornitura venga disattivata ad utenze domestiche residenti diverse da quelle vulnerabili, a meno che non intervengano la manomissione dei sigilli o in caso 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	30 €
qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;	30 €
qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui all'Articolo 6 dell'allegato A al REMSI (Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato)	30 €
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.	10 €
qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui all'Articolo 5 dell'allegato A al REMSI (Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato)	10 €
qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma 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.	10 €
qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui all'Articolo 3 dell'allegato A al REMSI (Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato)	10 €

*erogato secondo le modalità di cui al titolo X del RQSII

➤ **regole generali di rateizzazione e di comunicazione all'utenza**

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale 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. Inoltre, il gestore deve altresì allegare ai documenti di fatturazione i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto, qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Infine, il gestore, qualora l'utente abbia la possibilità di richiedere la rateizzazione del pagamento ai sensi del RQSII, è tenuto ad indicare in bolletta anche le seguenti informazioni minime:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione (restando salvi diversi accordi fra le parti);
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

➤ **monitoraggio**

L'Autorità avvierà un'attività di monitoraggio (rivolta ai casi in cui la procedura di limitazione ovvero la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali non risultino tecnicamente possibili) con la finalità di:

- 1) acquisire elementi informativi in ordine agli impedimenti tecnici e ai costi per il relativo superamento, richiedendo al competente EGA di trasmettere all'Autorità - in collaborazione con il gestore - un'apposita relazione entro il 31 dicembre di ogni anno;
- 2) valutare l'introduzione di un obbligo di superamento degli impedimenti tecnici che possa essere declinato, alla luce degli oneri necessari, in termini di risorse e di adempimenti amministrativi.

L'EGA è tenuto a verificare i casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nel caso di utenze condominiali. In particolare, qualora l'EGA accerti, anche a seguito di controlli a campione, la fattibilità tecnica di procedure di limitazione ovvero di disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali per le quali il gestore avesse invece dichiarato l'impossibilità di intervento, il medesimo EGA è tenuto ad applicare tenuto conto delle cause e delle correlate responsabilità specifiche penali e a darne comunicazione all'Autorità.