

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
273/2015/R/IDR**

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO
IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE
LO COMPONGONO**

*Interventi in tema di avvio e gestione del rapporto contrattuale e obblighi di
registrazione dei dati di qualità contrattuale*

Documento per la consultazione

4 giugno 2015

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di regolazione contrattuale della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, avviato con la deliberazione 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR, e integra quanto contenuto nel precedente documento per la consultazione 23 dicembre 2014, 665/2014/R/IDR, che ha illustrato gli elementi di inquadramento generale e i primi orientamenti in ordine ad alcuni aspetti della qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

Nel presente documento sono dunque illustrati gli orientamenti che l'Autorità intende seguire nella regolazione di aspetti della qualità contrattuale del servizio idrico integrato principalmente legati all'avvio e alla gestione del rapporto contrattuale. Nel documento si illustrano altresì i primi orientamenti dell'Autorità in materia di:

- *flussi informativi tra il gestore dell'acquedotto e il gestore della fognatura nel caso in cui si applichi l'art. 156 del d.lgs. 152/06;*
- *obblighi di registrazione e comunicazione dei dati relativi alla qualità contrattuale del servizio posti in capo ai gestori del SII.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità, entro il **30 luglio 2015**, le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile nel sito internet dell'Autorità o tramite l'invio all'indirizzo di posta elettronica unitaATI@autorita.energia.it.*

Le osservazioni e le proposte pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell'Autorità. Pertanto, qualora i partecipanti alla consultazione intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, dovranno motivare tale richiesta contestualmente a quanto inviato in esito al presente documento. In tal caso, sarà necessario inviare un ulteriore documento, destinato alla pubblicazione e privo delle parti riservate.

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Sistemi Idrici
Unità Assetti, Ricerca e Innovazione Idrica
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02-65565.311/396
fax: 02-65565.222
e-mail: unitaATI@autorita.energia.it

INDICE

EXECUTIVE SUMMARY	4
1 Introduzione	5
2 Quadro di riferimento	7
3 Definizioni	10
4 Tempi e modalità per l'avvio e la cessazione del rapporto contrattuale	13
5 Tempi e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale - norme in materia di verifiche dei misuratori, tempi per l'esecuzione di lavori e preventivi.....	29
6 Flussi informativi tra gestori in caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06	41
7 Criteri e modalità per la comunicazione e la registrazione dei dati	44
Appendice A	47
Appendice B	53

EXECUTIVE SUMMARY

Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR e integra quanto contenuto nel precedente documento per la consultazione 23 dicembre 2014, 665/2014/R/IDR.

Partendo da una ricognizione delle criticità riscontrate - essenzialmente riconducibili al fatto che i gestori, cui era demandata l'individuazione dei livelli qualitativi del servizio, hanno fissato livelli prestazionali e standard contrattuali fortemente differenziati sul territorio nazionale - l'Autorità sottopone a consultazione gli orientamenti in relazione all'avvio e alla gestione del rapporto contrattuale al fine di garantire, a tutela dell'utente, livelli minimi di servizio omogenei sul territorio nazionale (capitolo 1).

Nel capitolo 2, viene richiamato il quadro di riferimento dell'intervento dell'Autorità e i primi orientamenti illustrati con il documento per la consultazione 665/2014/R/IDR.

L'Autorità, sulla base degli elementi acquisiti, sviluppa nel presente documento i primi orientamenti per la regolazione delle condizioni contrattuali relative a:

- avvio e cessazione del rapporto contrattuale, ipotizzando che l'intero processo di avvio si concluda entro il termine massimo di 30 giorni nel caso di allacciamenti semplici e introducendo indennizzi automatici in caso di violazione degli standard specifici (capitolo 4);
- tempi e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale ivi inclusi i termini massimi per la preventivazione e l'esecuzione dei lavori e per le verifiche del misuratore e della pressione (capitolo 5).

Nel documento si illustrano altresì i primi orientamenti dell'Autorità in materia di:

- flussi informativi tra il gestore dell'acquedotto e il gestore della fognatura nel caso in cui si applichi l'art. 156 del d.lgs. 152/06 (capitolo 6);
- obblighi di registrazione e comunicazione dei dati relativi alla qualità contrattuale del servizio posti in capo ai gestori del SII (capitolo 7).

1 Introduzione

- 1.1 Con la deliberazione 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR, l’Autorità ha avviato un procedimento per l’adozione di provvedimenti di regolazione della qualità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, finalizzato a disciplinare la qualità contrattuale mediante l’introduzione di regole univoche, valide per l’intero territorio nazionale, e superare, dunque, le difformità tra gli standard qualitativi - e i relativi indennizzi - attualmente previsti nelle Carte dei servizi adottate dai diversi gestori.
- 1.2 Nell’ambito di tale procedimento, con il documento per la consultazione 23 dicembre 2014, 665/2014/R/IDR, partendo dalle criticità riscontrate - essenzialmente riconducibili al fatto che i gestori, cui era demandata l’individuazione dei livelli qualitativi del servizio, hanno fissato livelli prestazionali e standard contrattuali fortemente differenziati sul territorio nazionale - sono stati illustrati sia gli obiettivi sottesi all’intervento dell’Autorità, sia gli strumenti regolatori (anche rinvenibili nella teoria economica) che la stessa ha a disposizione.
- 1.3 Sono stati poi presentati i primi orientamenti dell’Autorità in relazione alla regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico con particolare riferimento alla modalità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste di informazioni, dei reclami e degli sportelli, rinviando ad un successivo documento di consultazione:
- la disciplina relativa agli obblighi di comunicazione, registrazione e conservazione dei dati;
 - le tematiche afferenti la regolazione della continuità e dell’accessibilità del servizio, ivi incluse quelle relative agli allacciamenti e all’attivazione della fornitura.
- 1.4 Il presente documento per la consultazione si inquadra pertanto nell’ambito del procedimento avviato con la deliberazione 142/2014/R/IDR e, sulla base degli obiettivi e degli strumenti regolatori illustrati nel precedente documento per la consultazione 665/2014/R/IDR, si propone di completare il quadro regolatorio in materia di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (di seguito: SII) sviluppando orientamenti in materia di:
- tempi e modalità per l’avvio e la cessazione del rapporto contrattuale;
 - tempi e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale ivi incluse le norme relative agli appuntamenti concordati, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, ai tempi per l’esecuzione di lavori e preventivi, ai tempi di pronto intervento;

- criteri per la gestione dei flussi informativi tra il gestore dell'acquedotto e il gestore della fognatura e/o depurazione nel caso in cui i servizi siano gestiti separatamente e trovi applicazione l'art. 156 del d.lgs. 152/06;
- criteri e modalità per la comunicazione, la registrazione e la conservazione dei dati.

1.5 In continuità con il precedente documento per la consultazione 665/2014/R/IDR, le proposte avanzate in questa sede sono definite a partire:

- dalle prescrizioni in materia rinvenibili nel quadro normativo primario, sostanzialmente riportate nel d.P.C.M. 29 aprile 1999, n. 126, il quale approva lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato";
- dall'esperienza e dalle disposizioni adottate per la regolazione della qualità contrattuale nei settori dell'energia elettrica e del gas¹, tenendo conto delle specificità del settore idrico;
- dalle risultanze dell'indagine sulle condizioni contrattuali attualmente applicate dai gestori del servizio idrico, con riferimento alla raccolta dati avviata dall'Autorità con la determinazione 7 aprile 2014, n. 5/DSID², attraverso la quale, in particolare, sono state acquisite informazioni sui principali contenuti delle Carte dei servizi adottate dai soggetti gestori, i quali, per ogni indicatore di qualità previsto, hanno comunicato sia gli standard formalmente garantiti che i risultati effettivamente conseguiti

¹ In particolare si farà riferimento ai seguenti provvedimenti emanati dall'Autorità:

- *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)*, Allegato A alla deliberazione ARG/com 164/08, così come successivamente modificato e integrato;
- *Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (TUDG)*, con riferimento alla Parte I – (RQDG), allegata alla delibera 574/2013/R/gas del 12 dicembre 2013, così come successivamente integrata;
- *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica TIQE*, Allegato A alla deliberazione ARG/elt 198/11, così come successivamente modificato e integrato, e i recenti documenti per la consultazione 5/2015/R/EEL e 48/2015/R/EEL dedicati alla *Regolazione della qualità dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, nel quinto periodo di regolazione*.

² A seguito della raccolta dati condotta ai sensi della determinazione n. 5/DSID - che si è conclusa il 30 settembre 2014 - sono pervenute informazioni relative a 227 gestori operanti in 5.048 comuni, che servono complessivamente circa il 70% della popolazione. Se tale raccolta può apparire soddisfacente in termini di rappresentatività del campione, per contro un'analisi più approfondita mostra che le informazioni e i dati riferiti in particolare alla gestione del rapporto contrattuale risultano sovente carenti e incompleti, tali da richiedere ulteriori approfondimenti - e una maggiore attenzione da parte degli operatori nella comunicazione degli aspetti riferiti alla qualità contrattuale - al fine di poter adottare scelte regolatorie che tengano conto delle specificità del settore, nonché, successivamente, di realizzare un controllo più efficace sul rispetto degli standard generali e specifici che verranno fissati.

(questi, nel seguito del documento, verranno indicati, rispettivamente, con “livelli garantiti” e “livelli effettivi”);

- dalle risultanze della consultazione³ al documento 665/2014/R/IDR, da cui è emersa la necessità di completare il percorso di consultazione con altri temi legati essenzialmente all’avvio del rapporto contrattuale, alla continuità del servizio e alla lettura dei misuratori.

Spunti per la consultazione

Q1. *Quali ulteriori aspetti, rispetto ai profili elencati al precedente punto 1.4, si suggerisce di considerare ai fini del completamento del quadro regolatorio in tema di qualità contrattuale introdotto con il documento per la consultazione 665/2014/R/IDR? Motivare la risposta.*

2 Quadro di riferimento

2.1 Con il documento per la consultazione 665/2014/R/IDR, l’Autorità ha presentato i propri orientamenti per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato. Come noto, il SII ha le caratteristiche del monopolio naturale su scala locale dove l’assenza di pressione competitiva nell’offerta del servizio stesso e la rilevante frammentazione gestionale del settore - a cui spesso corrispondono notevoli differenze nell’applicazione della normativa primaria in materia di qualità del servizio - non garantiscono, in molti casi, al consumatore di poter usufruire di una prestazione di qualità adeguata. L’intervento regolatorio è dunque finalizzato a rafforzare la tutela degli utenti finali e superare le difformità a livello territoriale - emerse già con gli esiti dei precedenti documenti per la consultazione⁴ - attraverso:

- l’introduzione di standard qualitativi minimi omogenei a livello nazionale;
- il riconoscimento dei costi legati ai miglioramenti qualitativi ulteriori rispetto agli standard minimi;
- l’introduzione di un meccanismo incentivante composto da indennizzi, premi e penali.

2.2 In particolare, l’Autorità ritiene indispensabile individuare e garantire a tutti gli utenti, attraverso la fissazione di standard specifici e generali⁵, un livello

3 Alla consultazione hanno partecipato 26 soggetti appartenenti a tutte le categorie di *stakeholder* (privati cittadini, associazioni dei consumatori, gestori del servizio idrico e associazioni di categoria, enti di governo dell’ambito e relativa associazione nazionale).

⁴ Cfr. il documento per la consultazione 22 maggio 2012, n. 204/2012/R/IDR e il documento per la consultazione 665/2014/R/IDR.

⁵ Al fine di chiarire il contenuto del presente documento per la consultazione, vengono richiamate le seguenti definizioni:

- “indicatore di qualità” è una variabile quantitativa o un parametro qualitativo la cui misurazione permette di rappresentare i livelli prestazionali del servizio erogato;

qualitativo minimo di servizio, Q_I , omogeneo sul territorio nazionale in coerenza con quanto disposto dall'art. 1, comma 1, della legge 481/95.

- 2.3 Inoltre, nel *framework* della regolazione di settore disegnato dall'Autorità con la definizione del metodo tariffario idrico (MTI), la qualità rappresenta una dimensione che si aggiunge a quella generata dalle misure previste nei Piani degli Interventi. In tale contesto la previsione di un miglioramento degli aspetti riconducibili alla qualità contrattuale, rispetto a quanto già in essere, può dar luogo - a seguito delle valutazioni formulate dal soggetto competente - alla richiesta di oneri aggiuntivi, OP^{new} , ovvero alla programmazione di investimenti più elevati, IP^{exp} , con un conseguente incremento del vincolo ai ricavi del gestore, *VRG*.
- 2.4 Il citato legame tra regolazione della qualità e regolazione tariffaria e, in particolare, la metodologia di riconoscimento dei costi all'interno del *VRG*, ha incontrato il favore dalla gran parte dei partecipanti alla consultazione. Alcuni operatori hanno richiesto di non includere nel *VRG* i premi e i maggiori costi (OP^{new} e IP^{exp}) derivanti dall'incremento qualitativo, in modo da non determinare un incremento del moltiplicatore tariffario.
- 2.5 Nel quadro prospettato inoltre assumono rilevanza anche le decisioni adottate dagli Enti di Ambito che, essendo dotati di maggiori informazioni sui contesti di competenza, in particolare sulla *willingness to pay* dell'utenza, possono individuare con maggiore precisione i *desiderata* delle comunità locali da servire promuovendo il conseguimento di un livello qualitativo Q_P superiore a quello minimo previsto sull'intero territorio nazionale.
- 2.6 Circa il 40% dei rispondenti alla consultazione ha pienamente condiviso tale impostazione, mentre un ulteriore 20% circa ha sottolineato che gli Enti d'Ambito debbano agire:
- in un quadro di regole certe e definite dall'Autorità in modo da limitare un'eccessiva discrezionalità che potrebbe generare disparità a livello territoriale;
 - di concerto con i gestori e con le Associazioni dei consumatori a cui la normativa riconosce un ruolo attivo nella definizione degli standard qualitativi⁶.

-
- “standard generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
 - “standard specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente;
 - “indennizzo automatico” è il corrispettivo dovuto dal gestore all'utente in caso di mancato rispetto di uno standard specifico di qualità.

⁶ Cfr. l'art. 2 comma 461 e successivi della Legge Finanziaria 2008, e l'accordo 26/09/2013 in conferenza unificata (pubblicato in G.U. n.254 del 29/10/2013), dove si prevede la partecipazione delle Associazioni dei consumatori nella predisposizione e monitoraggio degli standard qualitativi garantiti dalle Carte dei servizi.

- 2.7 Pertanto, a tutela dell'utente finale, l'Autorità intende valorizzare l'esperienza conseguita dalle Associazioni dei consumatori e assicurare l'applicazione delle condizioni contrattuali migliorative, attualmente garantite dai gestori, riconoscendone i costi, ove approvati dall'Ente d'Ambito o da altro soggetto competente, all'interno del vincolo sui ricavi.
- 2.8 Al contempo, con il documento per la consultazione 665/2014/R/IDR, è stata prospettata l'introduzione di un meccanismo premiante nel caso in cui l'Ente d'Ambito o altro soggetto competente ritenga necessario promuovere il conseguimento di un livello qualitativo Q_P superiore a quello minimo Q_I , previsto sull'intero territorio nazionale, a condizione che il relativo intervento sia caratterizzato da un rapporto beneficio/costo maggiore di 1.
- 2.9 L'introduzione di un tale meccanismo è stata valutata positivamente da tutte le categorie di *stakeholder* che hanno partecipato alla consultazione, pur manifestando la richiesta di precise indicazioni sulle modalità di calcolo del rapporto beneficio/costo in modo da rendere omogenea l'applicazione del meccanismo premiale sul territorio nazionale.
- 2.10 Il premio, quantificato dall'Ente d'Ambito, sarà posto a carico degli utenti beneficiari del servizio attraverso l'esplicitazione di un'apposita componente tariffaria⁷ specifica e differenziale, RC^a_{PQ} , che potrebbe essere inserita nel computo di RC^a_{TOT} ⁸ e conseguentemente inclusa all'interno nel *VRG*.
- 2.11 All'interno della medesima componente RC^a_{PQ} l'Autorità prevede di includere le penali per mancato raggiungimento degli standard generali, opportunamente quantificate dall'Ente d'Ambito in funzione della tipologia e della gravità della violazione, garantendo al contempo che l'applicazione delle stesse non comprometta l'equilibrio economico finanziario della gestione.
- 2.12 Come prospettato nel documento per la consultazione 665/2014/R/IDR, punto 2.33, *“Le penali applicate al gestore non potranno in nessun caso essere poste a carico degli utenti finali del servizio pertanto l'Ente d'Ambito dovrà escluderle dai costi riconosciuti in sede di approvazione tariffaria considerandoli come componente negativa all'interno della componente RC^a_{PQ} ”*.
- 2.13 Quanto alla determinazione degli indennizzi automatici proposti, la natura degli stessi è quella del meccanismo incentivante, volto a fornire al gestore un segnale ulteriore che, per l'appunto, incentivi al rispetto dei livelli di qualità garantiti, indipendentemente dalla puntuale quantificazione del danno arrecato agli utenti.
- 2.14 Si rammenta, infine, che nei casi in cui il servizio idrico sia gestito separatamente e per i quali l'art. 156 del d.lgs. 152/06 prevede che la tariffa sia riscossa dal gestore del servizio di acquedotto, l'Autorità, nel prospettare misure per la regolazione dei rapporti tra gestori del servizio di depurazione/fognatura e utenti finali, con il precedente documento per la consultazione 665/2014/R/IDR,

⁷ Cfr. punto 2.30 del documento per la consultazione 665/2014/R/IDR.

⁸ Cfr. articolo 29, del MTI.

ha individuato il gestore del servizio di acquedotto come unico referente per l'utente in tema di qualità contrattuale, al fine di favorire la trasparenza e la semplificazione.

- 2.15 Anche nel caso di cui al precedente punto, il favore della platea dei soggetti rispondenti alla prima consultazione è risultato pressoché generale, facendo al contempo emergere la necessità di individuare puntualmente le regole, le tempistiche e le responsabilità in caso di interlocuzione tra gestori.
- 2.16 Nel presente documento vengono dunque poste in consultazione anche le modalità per il riparto delle competenze tra i diversi gestori coinvolti e norme specifiche per la gestione dei flussi informativi tra gli stessi.

3 Definizioni

- 3.1 L'Autorità ritiene che, al fine di garantire una corretta applicazione degli standard di qualità contrattuale individuati nel documento per la consultazione 665/2014/R/IDR e nel presente documento, sia utile prospettare e sottoporre a consultazione alcune definizioni che dovranno essere utilizzate e inserite nei Regolamenti d'utenza e nelle Carte dei servizi dai gestori del SII.
- 3.2 Tali definizioni sono state individuate sulla base dell'analisi dei sopraccitati Regolamenti d'utenza adottati da diversi gestori del SII e utilizzando l'esperienza dell'Autorità nei settori dell'energia elettrica e del gas.
- 3.3 In particolare i gestori dovranno adottare le definizioni che concorrono a determinare gli standard specifici e generali di qualità, tra cui le seguenti:
 - a) "accettazione del preventivo" è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
 - b) "allacciamento" è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al misuratore (questo escluso);
 - c) "appuntamento posticipato" è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
 - d) "atti autorizzativi" sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
 - e) "attivazione della fornitura" è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
 - f) "Carta dei servizi" è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;

- g) “cessazione” è la richiesta di cessazione del contratto di fornitura cui segue la chiusura del rapporto di utenza con il titolare del contratto stesso;
- h) “codice di rintracciabilità” è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- i) “conferma della richiesta della verifica del misuratore” è l’accezione da parte dell’utente finale degli oneri previsti qualora, a seguito delle prove effettuate dal gestore, venga accertato il corretto funzionamento del misuratore in riferimento alla normativa vigente;
- j) “contratto di fornitura” è l’atto stipulato fra l’utilizzatore della risorsa idrica e il gestore del servizio idrico integrato;
- k) “data di messa a disposizione” è:
- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- l) “data di ricevimento” è:
- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- m) “dati di qualità” sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del servizio idrico comunicati dai soggetti gestori dell’acquedotto all’Autorità;
- n) “dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in possesso del gestore della fognatura e/o depurazione necessari al gestore dell’acquedotto per inviare all’utente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o a una richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
- o) “disattivazione della fornitura” è la sospensione dell’erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della disdetta del contratto da parte dell’utente, o nei

casi previsti dal Regolamento sull'utenza, con sigillatura o rimozione del misuratore;

- p) “gestore del servizio idrico integrato o gestore del SII” è il soggetto che, in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica, gestisce uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- q) “giorno lavorativo” è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- r) “indennizzo” è l'importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- s) “livello di pressione” è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- t) “livello generale di qualità” è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- u) “livello specifico di qualità” è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- v) “misuratore” è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente che serve per l'intercettazione e la misura dei volumi consegnati;
- w) “portata” è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- x) “prestazione di lavori semplici” è la prestazione di lavoro richiesta dall'utente, da eseguire in area servita da rete di acquedotto e/o di fognatura e che non coinvolga queste ultime, che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti 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 stradali per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi;
- y) “prestazione di lavori complessi” è la prestazione di lavori che ricomprendono tutti i casi non riconducibili alla prestazione di lavori semplici;
- z) “punto di consegna” è il punto di confine fra l'impianto gestito dal gestore e l'impianto o gli impianti dell'utente. Sul punto di consegna è di norma installato il misuratore dei volumi;
- aa) “rete” è il sistema di distribuzione, esclusi i misuratori, che alimenta più forniture;
- bb) “riattivazione” è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa effettuata dal gestore;

- cc) “richiesta d’allacciamento” è la richiesta con cui si inizia la pratica per l’effettuazione dei lavori necessari all’erogazione del servizio idrico e per la successiva stipula del contratto di fornitura;
- dd) “sospensione della fornitura” è la temporanea sospensione nell’erogazione del servizio;
- ee) “subentro” è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- ff) “tempo per l’ottenimento degli atti autorizzativi” è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell’atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell’atto perfezionatosi per ultimo;
- gg) “tipologia d’utenza” è la categoria attribuita ad ogni contratto di fornitura in relazione all’utilizzo che si intende effettuare della risorsa idrica;
- hh) “utente” è la persona fisica o giuridica, anche diversa dall’utente finale, che abbia stipulato un contratto di fornitura di uno o più servizi del SII a qualsiasi titolo, inclusa la rivendita del medesimo servizio ad altri soggetti;
- ii) “utente finale” è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII;
- jj) “voltura” è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione dei soli dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Spunti per la consultazione

- Q2.** *Si condividono le definizioni prospettate? Motivare la risposta.*
- Q3.** *In particolare si condivide la definizione di “punto di consegna”? Come può essere definito il punto di consegna nel caso di utenze preesistenti e contatori posti all’interno della proprietà privata?*
- Q4.** *Si condivide la definizione di “lavoro semplice” e, per differenza, la definizione di “lavoro complesso”? Motivare la risposta e fornire un’eventuale definizione alternativa.*
- Q5.** *Si ritiene necessario prevedere e uniformare ulteriori definizioni? Motivare la risposta.*

4 Tempi e modalità per l’avvio e la cessazione del rapporto contrattuale

- 4.1 Le vigenti disposizioni in tema di avvio e cessazione del rapporto contrattuale del SII, recate nel d.P.C.M. 29 aprile 1999 (v. *Box I*), prevedono che all’interno della Carta dei servizi il gestore riporti le tempistiche garantite per l’esecuzione degli allacciamenti, l’attivazione e la riattivazione in caso di subentro o sospensione per morosità e la cessazione della fornitura, senza tuttavia specificare i livelli qualitativi minimi del servizio, intesi come tempi massimi,

entro i quali fissare lo standard da garantire all'utenza, né tantomeno l'obbligo di indennizzare l'utente in caso di mancato rispetto degli standard garantiti.

Box 1 – Norme in materia di avvio e cessazione del rapporto contrattuale

Il d.P.C.M. 29 aprile 1999, tra gli aspetti relativi all' "Avvio del rapporto contrattuale" che le Carte dei servizi devono disciplinare, individua i seguenti:

"Tempo di preventivazione"

E', per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni. Il tempo di preventivazione definito è diverso a seconda della necessità o meno del gestore di effettuare il sopralluogo.

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, il gestore fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi";

"Tempo di esecuzione dell'allacciamento"

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dalle aziende sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete".

"Tempo di allaccio alla pubblica fognatura"

È il tempo massimo intercorrente tra la data di richiesta documentata da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio, nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali, il cui stralcio dovrà essere riportato nelle singole carte".

"Tempo di attivazione e riattivazione della fornitura"

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro".

"Tempo di cessazione della fornitura"

È il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso".

Con riferimento alle tempistiche sopra descritte, il medesimo d.P.C.M. 29 aprile 1999 prevede che, nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, i gestori comunicano tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

4.2 Il medesimo d.P.C.M. 29 aprile 1999 specifica che i tempi riportati dai gestori devono essere espressi in giorni solari e intesi al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

4.3 La mancata indicazione di livelli minimi, tuttavia, ha generato di fatto disparità tra le diverse gestioni presenti sul territorio nazionale, con particolare riguardo ai tempi di esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari, come emerso dalle risultanze della raccolta dati avviata dall'Autorità con la determinazione n.

5/DSID e dall'analisi dei Regolamenti d'utenza e delle Carte dei servizi dei principali gestori del SII.

Analisi dati

L'analisi dei dati inviati all'Autorità ai sensi della richiamata determinazione n. 5/DSID mostra che nelle Carte dei servizi vengono indicati come tempi garantiti, con riferimento:

- ai tempi di esecuzione dell'allaccio alla rete idrica, 10 giorni dal 3% delle gestioni, da 11 a 20 giorni dal 31% delle gestioni, da 21 a 30 giorni dal 34% delle gestioni;
- ai tempi di esecuzione dell'allaccio alla rete fognaria, 10 giorni dal 4% delle gestioni, da 11 a 20 giorni dal 9% delle gestioni, da 21 a 30 giorni dal 38% delle gestioni.

In tema di attivazione e cessazione della fornitura, per contro, il dato risulta uniforme, con il 90% delle gestioni che garantisce tempi di attivazione e cessazione non superiori a 10 giorni a partire dalla richiesta dell'utente.

- 4.4 Come emerso dall'analisi dei dati e dei Regolamenti d'utenza nel caso di attivazione di una nuova fornitura idrica, l'avvio del rapporto contrattuale prevede generalmente le seguenti fasi:
- preventivazione;
 - esecuzione dei lavori di allacciamento;
 - attivazione del punto di consegna.
- 4.5 La procedura per l'attivazione di una nuova fornitura prende avvio con la richiesta del preventivo per l'allacciamento alla rete idrica e/o fognaria effettuata dall'utente. Tale richiesta viene evasa dal gestore entro un termine massimo, definito nella Carta dei servizi e nel Regolamento d'utenza, calcolato generalmente a partire dalla data di ricevimento della richiesta effettuata dall'utente stesso. Il gestore si impegna ad eseguire i lavori di allacciamento nei tempi previsti nella Carta dei servizi e nel Regolamento d'utenza che decorrono a partire dalla data di accettazione del preventivo, da parte dell'utente. L'attivazione, ovvero l'avvio dell'erogazione del servizio al punto di consegna, viene effettuata entro i tempi previsti dalla Carta dei servizi e dal Regolamento d'utenza che decorrono a partire dalla stipula del contratto di fornitura.
- 4.6 La riattivazione della fornitura si verifica nel caso in cui un utente richieda l'attivazione di una fornitura precedentemente disattivata. Tale operazione può essere richiesta sia da parte dell'utente che in precedenza ne aveva richiesto la cessazione sia da parte di un nuovo utente, caso in cui la riattivazione è definita subentro. In tutti i casi di riattivazione, la procedura di avvio del rapporto contrattuale prevede solo l'attivazione ovvero la riattivazione del punto di consegna precedentemente disattivato.

- 4.7 La cessazione del rapporto contrattuale può avvenire in due casi:
- voltura, che contestualmente prevede l'avvio di un rapporto contrattuale con un nuovo utente e consiste in una mera variazione della titolarità di una fornitura attiva;
 - cessazione della fornitura ove si procede anche alla disattivazione della fornitura con chiusura del misuratore.
- 4.8 In entrambi i casi il gestore si impegna a completare la procedura entro tempi massimi, garantiti in Carta dei servizi, calcolati a partire dalla data di ricevimento della richiesta di cessazione effettuata dall'utente.
- 4.9 L'Autorità, al fine di garantire maggiore certezza nella fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale tra gestore e utente, intende uniformarne le condizioni, e in particolare le tempistiche, individuando standard minimi omogenei sul territorio nazionale e facendo salva, al contempo, la facoltà del gestore di offrire condizioni migliorative all'utente finale.
- 4.10 Si ritiene che tali standard possano essere espressi in giorni lavorativi, recependo in tal modo la richiesta delle associazioni degli Enti d'Ambito e dei gestori, emersa in sede della prima consultazione, volta ad evitare che si verifichino sforamenti degli standard nei periodi di festività. Conseguentemente si ritiene opportuno esprimere in giorni lavorativi anche gli standard individuati nel precedente documento per la consultazione 665/2014/R/IDR.
- 4.11 A tal fine si illustrano di seguito le prime proposte per la regolazione delle modalità e dei tempi per:
- la preventivazione degli allacciamenti idrici e fognari;
 - l'esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari;
 - l'attivazione e/o riattivazione del punto di consegna;
 - la riattivazione della fornitura a seguito di sospensione per morosità;
 - la cessazione della fornitura;
 - la voltura della fornitura.
- 4.12 L'Autorità ritiene che, al fine di facilitare l'accesso al servizio da parte degli utenti, il gestore debba mettere a disposizione dell'utente medesimo diverse modalità per la presentazione della richiesta di attivazione, riattivazione, cessazione e voltura della fornitura di cui al precedente punto 4.11.
- 4.13 La domanda di attivazione della fornitura idrica potrà essere avanzata, da chi ha titolo o da persona espressamente delegata, tramite il numero verde associato al *call center* come ipotizzato nel punto 5.3 del DCO 665/2014/R/IDR, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.
- 4.14 Si precisa, inoltre, che il d.P.C.M. 29 aprile 1999 prevede che i tempi massimi indicati dai gestori per l'esecuzione dei lavori e delle pratiche di cui al

precedente punto 4.11 costituiscono standard specifici di qualità. Conseguentemente l'Autorità, nell'individuazione dei livelli minimi di qualità contrattuale, intende mantenere tale impostazione, prevedendo che gli standard in materia siano specifici, e collegare agli stessi degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto.

- 4.15 Infine, l'Autorità è orientata ad individuare norme e procedure specifiche nei casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, al fine di garantire l'interazione tra i diversi gestori interessati favorendo al contempo l'esecuzione delle prestazioni in tempi certi.

Spunti per la consultazione

Q6. *Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a specificare la regolazione della qualità della fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale tramite standard specifici minimi e relativi indennizzi automatici?*

Proposte per la regolazione

a) Preventivazione degli allacciamenti idrici e fognari

- 4.16 Il tempo di preventivazione degli allacciamenti⁹ idrici e fognari è inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo per l'allacciamento, sia alla rete idrica, sia alla rete fognaria, da parte dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore.

Analisi dati

Dall'analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione n. 5/DSID risulta che nel 2013 per il 50% delle gestioni i tempi effettivi di risposta alle richieste di preventivo di allacciamento idrico non superano i 10 giorni. Tale percentuale arriva all'83% se si considerano tempi di risposta pari o inferiori a 20 giorni.

Livelli analoghi si registrano per le richieste di preventivo per allacciamento fognario, con il 51% delle gestioni che registra nel 2013 tempi effettivi pari o inferiori a 10 giorni. Tale percentuale si attesta intorno al 79% se si considerano tempi di risposta pari o inferiori a 20 giorni.

Quanto agli indennizzi garantiti in Carta dei servizi, per le utenze civili domestiche si registra una media di 44 euro per le gestioni che garantiscono tempi di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento idrico entro 10 giorni (48 euro entro 20 giorni). Per le risposte alle richieste di preventivo di allacciamento fognario si registrano valori di poco inferiori, con una media di 26 euro per le gestioni che garantiscono tempi di risposta non superiori a 10 giorni (45 euro entro 20 giorni).

- 4.17 In considerazione della sostanziale uniformità dei tempi di risposta alla richiesta di preventivo per allacciamento idrico e fognario attualmente garantiti dai gestori, l'Autorità è orientata a non differenziare il relativo standard di qualità tra

⁹ La trattazione dei corrispettivi di allacciamento verrà sviluppata nell'ambito dei procedimenti tariffari avviati per il secondo periodo regolatorio con deliberazioni 6/2015/R/IDR, e 8/2015/R/IDR.

allacciamenti idrici e allacciamenti fognari prevedendo l'introduzione di uno standard specifico di qualità basato sull'indicatore "Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari" - come definito al precedente punto 4.16 -, in coerenza con quanto previsto dal d.P.C.M 29 aprile 1999.

- 4.18 Il mancato rispetto di tale standard comporta, analogamente a quanto previsto nei settori dell'energia elettrica e del gas¹⁰, l'erogazione di un indennizzo automatico all'utente.
- 4.19 Tenendo conto della prassi adottata da diversi gestori del SII, si ritiene opportuno differenziare lo standard relativo al tempo di risposta alla richiesta di preventivo per l'allacciamento in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo.
- 4.20 L'Autorità propone dunque che lo standard specifico "Tempo di preventivazione" sia pari a dieci (10) giorni lavorativi, incrementabile di ulteriori dieci (10) giorni lavorativi per l'esecuzione di allacciamenti che necessitano di sopralluogo, e che, in caso di mancato rispetto dello stesso, il gestore provveda a erogare all'utente un indennizzo automatico, quantificabile in trentacinque (35) euro.
- 4.21 Nei casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06 (per i quali si rinvia al successivo capitolo 6), qualora la richiesta preventivo di allacciamento riguardi la rete fognaria, l'Autorità è orientata a prevedere che l'utente debba rivolgersi al gestore del servizio di acquedotto - che ha il rapporto diretto con l'utenza per quanto attiene la riscossione della tariffa - il quale provvede a inoltrare la richiesta al gestore del servizio di fognatura. Lo standard specifico, in questi casi, potrebbe essere innalzato di ulteriori dieci (10) giorni lavorativi per permettere l'interlocuzione tra i gestori coinvolti. In caso di mancata risposta alla richiesta di preventivo per l'allacciamento fognario entro il tempo garantito, per cause riconducibili al gestore del servizio di fognatura, questi provvederebbe ad erogare l'indennizzo automatico all'utente tramite il gestore del servizio di acquedotto.
- 4.22 Il d.P.C.M 29 aprile 1999, infine, prevede che il tempo di preventivazione sia differenziato in base alla tipologia di utenza. Al riguardo l'Autorità non ravvede l'esigenza di differenziazione dello standard minimo, ma intende comunque demandare all'Ente d'Ambito, che ha maggiori informazioni sui contesti di

¹⁰ Nel settore elettrico, il TIQE prevede un livello specifico di qualità per il tempo di preventivazione dei lavori, tra cui sono inclusi anche quelli di prima realizzazione degli impianti, pari a 20 giorni lavorativi per i clienti in bassa tensione e 40 per i clienti in media tensione, con un indennizzo automatico pari a 35 euro per i clienti domestici, 70 euro per i clienti non domestici in bassa tensione e 140 per i clienti non domestici in media tensione. L'indennizzo è inoltre crescente al crescere del ritardo nell'esecuzione della prestazione. Nel settore del gas naturale, il RQDG fissa invece tale livello a 15 giorni lavorativi per i lavori semplici e 30 per i lavori complessi, con indennizzo automatico pari a 35 euro per i clienti con gruppo di misura fino alla classe G6, 70 euro per le classi da G10 a G25, 140 euro dalla classe G40.

competenza, la facoltà di procedere ad un incremento/differenziazione dello standard e dell'indennizzo per le diverse tipologie d'utenza.

b) Esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari

- 4.23 Il tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari è inteso come il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente.

Analisi dati

Dall'analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione n. 5/DSID risulta che circa il 72% delle gestioni ha provveduto nel 2013 ad eseguire l'allacciamento alla rete idrica entro 20 giorni solari a decorrere dalla data di accettazione del preventivo (quota che arriva all'85% considerando 30 giorni). Per gli allacciamenti alla rete fognaria si sono registrati valori inferiori, ovvero 55% entro 20 giorni (72% entro 30 giorni).

Quanto agli indennizzi garantiti in Carta dei servizi, per le utenze civili domestiche si registra una media di 47 euro, per gli allacciamenti idrici, e 79 euro, per gli allacciamenti fognari, considerando le sole gestioni che garantiscono il completamento dei lavori entro 20 giorni; tali valori si riducono a 41 euro, per gli allacciamenti idrici, e 48 euro, per gli allacciamenti fognari, considerando anche le gestioni che garantiscono l'esecuzione entro 30 giorni.

- 4.24 In considerazione dei livelli effettivi registrati nel settore idrico che mostrano tempi significativamente maggiori in relazione all'allacciamento alla rete fognaria, l'Autorità ritiene che si possa fissare uno standard differenziato per i servizi di acquedotto e fognatura.
- 4.25 Tale standard, da valutare sulla base dell'indicatore "Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari" - come definito al precedente punto 4.23 - in coerenza con quanto previsto dal d.P.C.M 29 aprile 1999, deve essere di tipo specifico. Conseguentemente in caso di mancato rispetto dello standard il gestore dovrà erogare all'utente, nella prima fattura utile, un indennizzo automatico, come previsto, tra l'altro, nei settori dell'energia elettrica e del gas¹¹ per l'esecuzione dei lavori semplici.

¹¹ Nel settore elettrico, il TIQE prevede un livello specifico di qualità per il tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici, tra cui sono inclusi anche quelli di prima realizzazione degli impianti, pari a 15 giorni lavorativi per i clienti in bassa tensione e 30 per i clienti in media tensione, con un indennizzo automatico pari a 35 euro per i clienti domestici, 70 euro per i clienti non domestici in bassa tensione e 140 per i clienti non domestici in media tensione. Nel settore del gas naturale, il RQDG fissa invece tale livello a 10 giorni lavorativi per i lavori semplici, con indennizzo automatico pari a 35 euro per i clienti con gruppo di misura fino alla classe G6, 70 euro per le classi da G10 a G25, 140 euro dalla classe G40. Nei casi di lavori complessi, invece, in entrambi i settori è previsto uno standard generale che si concretizza nel completamento dei lavori entro 60 giorni nel 90% dei casi, per il settore gas e per i clienti in media tensione nel settore elettrico, e nell'85% dei casi per i clienti in bassa tensione nel settore elettrico.

- 4.26 L'Autorità propone dunque che tale standard specifico sia pari a quindici (15) giorni lavorativi per l'allacciamento alla rete idrica e venti (20) giorni lavorativi per gli allacciamenti alla rete fognaria. In caso di mancato rispetto degli stessi il gestore provvede a erogare all'utente un indennizzo automatico, quantificabile in trentacinque (35) euro.
- 4.27 Tuttavia, in coerenza con quanto indicato nel d.P.C.M. 29 aprile 1999, emerge l'esigenza di prevedere standard differenti nel caso in cui l'allacciamento presupponga l'ottenimento di autorizzazioni ai lavori, come per esempio nel caso in cui si debba modificare la rete stradale ovvero l'esecuzione di interventi di estensione o adeguamento della rete idrica con modifica dei parametri idraulici.
- 4.28 La normativa vigente oltre ad escludere i tempi autorizzativi dal computo dei tempi massimi individuati dal gestore non prevede la fissazione di un tempo massimo di allacciamento nel caso in cui il gestore debba effettuare lavori sulla rete stradale lasciando al gestore medesimo la facoltà di comunicare di volta in volta all'utente il tempo di esecuzione dell'allacciamento sulla base dei tempi necessari alla realizzazione dei lavori sulla rete.
- 4.29 Al fine di favorire una gestione rapida del processo di attivazione della fornitura anche nei casi che si caratterizzano per una maggiore complessità, ovvero quelli descritti ai precedenti punti, incentivando una gestione efficiente del processo autorizzativo, l'Autorità è orientata a definire uno standard generale relativo ai tempi necessari per l'esecuzione di tali lavori includendo i giorni necessari per ottenere le autorizzazioni nello standard generale di qualità relativo all'esecuzione dei lavori complessi di cui al precedente punto 4.28.
- 4.30 Tale standard sarebbe da quantificare in trenta (30) giorni lavorativi, senza distinzione tra allaccio idrico e fognario, in analogia con quanto prospettato in tema di esecuzione dei lavori complessi al successivo capitolo 5, e ad esso, così come previsto per i settori dell'energia elettrica e del gas nei casi di lavori complessi, non sarebbe legato un indennizzo automatico ma una penalità, che si attiverebbe nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard in almeno il 90% delle prestazioni fornite.
- 4.31 Nei casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, qualora la richiesta di allacciamento riguardi la rete fognaria, l'Autorità è orientata a prevedere che l'utente debba rivolgersi al gestore del servizio di acquedotto secondo le procedure individuate nel successivo capitolo 6.
- 4.32 L'Ente d'Ambito, inoltre, potrà prevedere, in sede di fissazione dei livelli obiettivo del servizio, un incremento/differenziazione dell'indennizzo per le diverse tipologie d'utenza, così come dello standard specifico nel caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06.

Spunti per la consultazione

- Q7.** *Si condivide l'ipotesi di differenziare i tempi di esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari? Motivare la risposta.*

- Q8.** *Si condivide la quantificazione degli standard specifici e dell'indennizzo automatico individuati?*
- Q9.** *Si condivide la proposta di prevedere uno standard generale nei casi di allacciamento complesso che necessitano di ottenimento di autorizzazioni (ad es. interventi sulla rete stradale) o di interventi che comportino interventi sulla rete di acquedotto? Si concorda sulla relativa quantificazione?*
- Q10.** *Si ritiene vi siano elementi per differenziare lo standard in caso di allacciamenti alla pubblica fognatura di scarichi provenienti da usi produttivi? Motivare la risposta.*
- Q11.** *Si condivide la procedura prevista per gli allacciamenti fognari nei casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06? Si rilevano aspetti ulteriori da considerare al riguardo?*

c) Attivazione e riattivazione della fornitura

- 4.33 Il d.P.C.M. 29 aprile 1999 stabilisce che i gestori indichino all'interno delle proprie Carte del servizio il tempo massimo di attivazione e riattivazione della fornitura, definito come *“Il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del misuratore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro”*.

Analisi dati

Dall'analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione n. 5/DSID risulta che il 90,5% delle gestioni garantisce nella propria Carta dei servizi un tempo di attivazione della fornitura pari o inferiore a 10 giorni. Una quota analoga si registra per il dato effettivo, dato che l'89,5% delle gestioni ha provveduto nel 2013 all'attivazione della fornitura entro 10 giorni solari a decorrere dalla data di definizione del relativo contratto.

Quanto agli indennizzi garantiti dalla Carta dei servizi, per le utenze civili domestiche si registra una media di 34 euro per le gestioni che assicurano l'attivazione della fornitura entro 10 giorni.

- 4.34 L'Autorità ritiene che, al fine di garantire maggiore certezza alla fase di attivazione della fornitura, in coerenza con quanto previsto nei settori dell'energia elettrica e del gas¹², si possa individuare l'indicatore *“Tempo di attivazione della fornitura”*, inteso come il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura e la data di effettiva attivazione della stessa, a cui legare uno standard specifico di qualità con relativo indennizzo automatico da erogare all'utente in caso di mancato rispetto nella prima fattura utile.

¹² Nel settore elettrico, il TIQE prevede un livello specifico di qualità per il tempo massimo di attivazione della fornitura pari a 5 giorni lavorativi sia per i clienti in bassa tensione, sia per i clienti in media tensione, con un indennizzo automatico pari a 35 euro per i clienti domestici, 70 euro per i clienti non domestici in bassa tensione e 140 per i clienti non domestici in media tensione. Nel settore del gas naturale, il RQDG fissa tale livello a 10 giorni lavorativi con indennizzo automatico pari a 35 euro per i clienti con gruppo di misura fino alla classe G6, 70 euro per le classi da G10 a G25, 140 euro dalla classe G40.

- 4.35 In considerazione del livello effettivo registrato nel settore idrico, sostanzialmente conforme a quello garantito attualmente nelle Carte del servizio, l’Autorità propone che tale standard specifico sia pari a cinque (5) giorni lavorativi analogamente a quanto previsto nei settori dell’energia elettrica e del gas e che, in caso di mancato rispetto dello stesso, il gestore provveda a erogare all’utente un indennizzo automatico, quantificabile in trentacinque (35) euro.
- 4.36 L’Autorità, inoltre, ritiene che il medesimo standard specifico, con relativo indennizzo automatico, possa trovare applicazione qualora l’utente richieda la riattivazione della fornitura connessa ad un punto di consegna in precedenza disattivato, comprendendo sia il caso in cui la richiesta venga effettuata dal medesimo utente che ne aveva richiesto la disattivazione, sia nel caso di subentro di nuovo utente diverso dall’ultimo intestatario. Lo standard specifico così quantificato dovrebbe essere applicato solo alle riattivazioni che non comportino una modifica della portata del misuratore.
- 4.37 In quest’ultimo caso di riattivazione della fornitura con modifica della portata del misuratore, infatti, aumentando la complessità dell’intervento, lo standard specifico potrebbe essere innalzato fino a dieci (10) giorni lavorativi.
- 4.38 L’Ente d’Ambito, inoltre, potrà prevedere in sede di fissazione dei livelli obiettivo del servizio un incremento/differenziazione dell’indennizzo per le diverse tipologie d’utenza.

Spunti per la consultazione

- Q12.** *Si condivide l’ipotesi di prevedere un conteggio dello standard in giorni lavorativi al fine di garantire al gestore il rispetto dei tempi previsti anche nel caso in cui ci siano diverse festività? Si condivide la quantificazione dell’indennizzo automatico?*
- Q13.** *Si ritiene corretta l’assimilazione della riattivazione di fornitura in precedenza disattivata alla attivazione?*
- Q14.** *Si condivide l’innalzamento dello standard specifico nei casi di riattivazione della fornitura con modifica della portata del misuratore?*

d) Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

- 4.39 Sempre con riferimento alle modalità di avvio e gestione del rapporto contrattuale, si illustrano di seguito le prime proposte per la regolazione concernenti il ripristino della fornitura idrica a seguito di sospensione per morosità, rinviando ad un successivo procedimento la consultazione delle procedure per la gestione del fenomeno morosità e per il contenimento dei relativi costi in coerenza con quanto previsto dalla disciplina in materia e in particolare dal disegno di legge (AS. 1176) “*Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell’uso eccessivo di risorse naturali*”, (di seguito: Collegato Ambientale alla legge di stabilità 2014) attualmente all’esame della Commissione territorio, ambiente, beni ambientali del Senato.

- 4.40 Il d.P.C.M. 29 aprile 1999 prevede che, in caso di morosità, i gestori comunichino le modalità e i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell’Autorità competente.

Analisi dati

L’analisi dei dati inviati all’Autorità ai sensi della richiamata determinazione n. 5/DSID mostra che nel 2013 per oltre il 93% delle gestioni il tempo effettivo per la riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità non supera i 2 giorni lavorativi.

Quanto agli indennizzi garantiti in Carta dei servizi, per le utenze civili domestiche si registra una media di 27 euro per il 90% circa delle gestioni che dichiara di garantire tempi di riattivazione pari a 2 giorni lavorativi.

- 4.41 L’Autorità ritiene che, al fine di garantire maggiore certezza alla gestione del rapporto contrattuale, e in coerenza con quanto previsto nei settori dell’energia elettrica e del gas, si possa individuare l’indicatore “Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità”, inteso come il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore del servizio di acquedotto e la data di riattivazione della fornitura.
- 4.42 In considerazione del livello di qualità del servizio garantito attualmente dai gestori nelle Carte del servizio e coerentemente con quanto previsto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 in materia, l’Autorità propone che a tale indicatore possa essere associato uno standard specifico pari a due (2) giorni lavorativi, calcolati a far data dall’attestazione di avvenuto pagamento, e che, in caso di mancato rispetto dello stesso, il gestore debba provvedere ad erogare all’utente un indennizzo automatico, quantificabile in trentacinque (35) euro.
- 4.43 L’Ente d’Ambito, inoltre, potrà prevedere nell’ambito della fissazione dei livelli obiettivo del servizio un incremento/differenziazione dell’indennizzo per le diverse tipologie d’utenza.
- 4.44 Al fine di favorire un immediato ripristino della fornitura in seguito al pagamento effettuato dall’utente moroso l’Autorità è orientata a prevedere che l’avvenuto pagamento delle somme dovute possa essere comunicato al gestore mediante i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio clienti telefonico con contestuale invio dell’attestazione di avvenuto pagamento via mail, fax o posta, la casella di posta elettronica dedicata o gli sportelli presenti sul territorio.
- 4.45 Si ritiene che al fine di garantire al gestore certezza dell’avvenuto pagamento, questi possa richiedere all’utente finale l’esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute, successivamente alla riattivazione della fornitura.
- 4.46 L’Autorità, inoltre, è orientata a prevedere che le richieste di riattivazione della fornitura, che pervengano al gestore tramite sportello, oltre le ore 18 nelle

giornate da lunedì a giovedì possano essere trattate dal gestore come pervenute il giorno successivo. Le richieste che pervengano al gestore oltre le ore 16 del venerdì verranno trattate come pervenute il lunedì.

Spunti per la consultazione

Q15. *Si condivide la previsione di garantire il ripristino della fornitura entro due giorni dal ricevimento della copia attestante l'avvenuto pagamento? Motivare la risposta*

e) Cessazione della fornitura

4.47 Analogamente al caso dell'attivazione della fornitura, nel d.P.C.M. 29 aprile 1999 è previsto che i gestori indichino all'interno delle proprie Carte del servizio il tempo massimo per la disattivazione della fornitura, calcolato a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Analisi dati

Dall'analisi dei dati inviati ai sensi della determinazione n. 5/DSID risulta che circa l'84,5% delle gestioni ha provveduto nel 2013 ad eseguire la disattivazione della fornitura entro 10 giorni solari a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Quanto agli indennizzi garantiti in Carta dei servizi, per le utenze civili domestiche si registra una media di 37 euro per le gestioni che garantiscono la cessazione della fornitura entro 10 giorni.

4.48 La cessazione della fornitura comporta la chiusura del misuratore e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione, sulla base della quale il gestore calcola la fattura a saldo dei consumi. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al gestore, l'utente deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni indicate, nel seguito del presente documento, per la verifica del misuratore.

4.49 Il gestore dovrà inviare l'ultima fattura relativa ai consumi registrati fino alla data della cessazione comprendente il riaccredito del deposito cauzionale e dei relativi interessi maturati a tale data.

4.50 Difatti, a seguito della cessazione della fornitura, ai sensi dell'art. 5, comma 4 della deliberazione 86/2013/R/IDR, il gestore deve provvedere alla restituzione del deposito cauzionale eventualmente versato dall'utente entro trenta (30) giorni. L'Autorità ritiene che possa essere offerta all'utente l'opportunità di compensare l'importo dell'ultima fattura di cui al precedente punto 4.48 con l'ammontare del deposito cauzionale eventualmente versato.

4.51 L'Autorità inoltre ritiene che, al fine di garantire maggiore certezza alla fase di cessazione della fornitura, in coerenza con quanto previsto nei settori

dell'energia elettrica e del gas¹³, si possa legare all'indicatore "Tempo di disattivazione della fornitura", inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricezione della richiesta dell'utente e la data di effettiva disattivazione, uno standard specifico di qualità con relativo indennizzo automatico da erogare all'utente in caso di mancato rispetto.

- 4.52 In questo caso l'indennizzo dovrà essere versato all'utente nella fattura a saldo dei consumi di cui al precedente punto 4.48 contestualmente alla restituzione del deposito cauzionale incrementato dei relativi interessi e alla restituzione di eventuali conguagli attivi a favore dell'utente.
- 4.53 In considerazione del livello effettivo registrato nel settore idrico per l'esecuzione della disattivazione entro 10 giorni, appena inferiore a quello garantito dai gestori nelle Carte del servizio (90,4% delle carte garantisce la disattivazione in 10 giorni), l'Autorità propone che tale standard specifico sia pari a sette (7) giorni lavorativi e che, in caso di mancato rispetto dello stesso, il gestore provveda a erogare all'utente un indennizzo automatico, quantificabile in trentacinque (35) euro.
- 4.54 L'Ente d'Ambito, inoltre, potrà prevedere nell'ambito della fissazione dei livelli obiettivo del servizio un incremento/differenziazione dell'indennizzo per le diverse tipologie d'utenza.

Spunti per la consultazione

- Q16.** *Si condivide, in coerenza con quanto avviene nei settori dell'energia elettrica e del gas, l'introduzione di un indennizzo automatico, per i tempi di disattivazione della fornitura?*
- Q17.** *Si condivide l'impostazione volta a confermare il conteggio dello standard in giorni lavorativi? Si condivide la quantificazione dell'indennizzo automatico?*
- Q18.** *Si ritiene corretto offrire all'utente l'opportunità di compensare l'importo dell'ultima fattura con quello del deposito cauzionale?*

f) Voltura

- 4.55 La voltura di una fornitura idrica si ha nel caso in cui un soggetto stipuli un contratto di fornitura relativo a un punto di consegna con fornitura già attiva intestata ad altro utente. La voltura, che comporta la mera variazione dei dati identificativi, relativi all'utente titolare della fornitura in corrispondenza di un punto di consegna attivo, può essere effettuata anche dagli eredi ovvero familiari dell'intestatario del contratto.

¹³ Nel settore elettrico, il TIQE prevede un livello specifico di qualità per il tempo massimo di disattivazione della fornitura pari a 5 giorni lavorativi per i clienti in bassa tensione e 7 giorni lavorativi per i clienti in media tensione, con un indennizzo automatico pari a 35 euro per i clienti domestici, 70 euro per i clienti non domestici in bassa tensione e 140 per i clienti non domestici in media tensione. Nel settore del gas naturale, il RQDG fissa tale livello a 5 giorni lavorativi, con indennizzo automatico pari a 35 euro per i clienti con gruppo di misura fino alla classe G6, 70 euro per le classi da G10 a G25, 140 euro dalla classe G40.

- 4.56 Con la richiesta di voltura, in un'ottica di semplificazione della relativa pratica, l'Autorità è orientata a prevedere che il nuovo soggetto si assuma la responsabilità circa la volontà di recesso del precedente intestatario.
- 4.57 In alternativa, al fine di garantire la massima trasparenza nei confronti dei soggetti coinvolti, si può prevedere che la richiesta di voltura sia sottoscritta, ad eccezione dei casi in cui la voltura sia richiesta in seguito al decesso dell'intestatario, sia dal precedente intestatario del contratto sia dal nuovo titolare.
- 4.58 In questa fattispecie il nuovo utente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al pagamento dei bolli, al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
- 4.59 Al momento della richiesta di voltura, il nuovo soggetto comunica la lettura del misuratore che sarà lettura finale per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale lettura non coincida con quella comunicata dall'utente che ha richiesto la cessazione del contratto il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi.
- 4.60 I consumi fatturati fino al giorno della voltura saranno addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione dell'ultima fattura a saldo dove saranno accreditati il deposito cauzionale versato e gli interessi maturati a tale data sullo stesso.
- 4.61 In caso di successione *mortis causa*, sia a titolo di eredità, che a titolo di legato, il nuovo soggetto che intende subentrare nella titolarità dell'utenza dovrà presentare apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore e messo a disposizione presso gli sportelli fisici e sul sito internet.
- 4.62 L'Autorità è orientata a prevedere che l'utente possa autocertificare, ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, le informazioni fornite al gestore.
- 4.63 Il nuovo titolare assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario e pertanto ad esso il gestore dovrà inviare l'ultima fattura, relativa ai consumi registrati, fino alla data della richiesta di voltura e comprendente il riaccredito del deposito cauzionale e dei relativi interessi maturati a tale data. Il nuovo titolare dovrà provvedere alla stipula di un nuovo contratto ed al pagamento della relativa imposta di bollo e del deposito cauzionale in coerenza con la normativa vigente.
- 4.64 Infine, l'Autorità è orientata a prevedere che in caso di voltura per decesso dell'utente intestatario, il gestore non preveda alcun addebito a carico del soggetto che richiede di subentrare nella titolarità dell'utenza.
- 4.65 La voltura dell'utenza idrica decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale attivazione della fornitura a favore del nuovo utente.

- 4.66 L’Autorità ritiene che nei casi di voltura dell’utenza idrica si possa individuare un indicatore di qualità nel “Tempo di esecuzione della voltura”, calcolato come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente.
- 4.67 Per quanto riguarda l’attivazione e la cessazione della fornitura si ritiene che debba essere introdotta la possibilità per l’utente di richiedere l’esecuzione “ritardata”, cioè a partire da una determinata data. In tale evenienza la prestazione dovrebbe essere eseguita entro la data ritardata e non considerare la data ritardata come la data effettiva della richiesta dell’attivazione dalla quale far partire il conteggio del tempo. Sempre in tale evenienza si dovrebbe mantenere la tracciatura di tutte le date rilevanti.
- 4.68 Si propone pertanto che all’indicatore tempo di esecuzione della voltura si possa legare uno standard specifico di qualità pari a cinque (5) giorni lavorativi e che, in caso di mancato rispetto dello stesso, il gestore provveda ad erogare all’utente che ha presentato la richiesta di voltura, un indennizzo automatico, quantificabile in trentacinque (35) euro.
- 4.69 L’Ente d’Ambito, inoltre, potrà prevedere nell’ambito della fissazione dei livelli obiettivo del servizio un incremento/differenziazione dell’indennizzo per le diverse tipologie d’utenza.

Spunti per la consultazione

- Q19.** *Si condivide la proposta di prevedere che la sola richiesta da parte del nuovo utente, con contestuale comunicazione della lettura del misuratore, sia ritenuta necessaria al fine di procedere all’attivazione del nuovo rapporto contrattuale ed alla cessazione del precedente? Si ritiene preferibile che la richiesta sia sottoscritta da entrambi i soggetti? Motivare la risposta.*
- Q20.** *Si condivide l’individuazione dell’indicatore di qualità cui legare uno standard specifico con relativo indennizzo automatico nei casi di voltura? Motivare la risposta.*
- Q21.** *Si condivide quanto prospettato in tema di voltura in caso di decesso? In particolare, si condivide che la relativa pratica sia gratuita per l’utente?*

Tabella 1 – Standard specifici di qualità e indennizzi automatici in tema di avvio e cessazione del rapporto contrattuale

Indicatore		Standard specifico (giorni lavorativi)	Indennizzo automatico (euro)
Tempo di preventivazione per l'allacciamento senza sopralluogo		10	35
Tempo di preventivazione per l'allacciamento con sopralluogo		20	35
Tempo esecuzione dell'allacciamento idrico semplice		15	35
Tempo esecuzione dell'allacciamento fognario semplice		20	35
Tempo di attivazione, riattivazione o subentro nella fornitura	senza modifiche alla portata del misuratore	5	35
	con modifiche alla portata del misuratore	10	35
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità		2	35
Tempo di cessazione della fornitura		7	35
Tempo di esecuzione della voltura		5	35

Tabella 2 – Standard generali di qualità in tema di avvio e chiusura del rapporto contrattuale

Indicatore	Standard generale	Base di calcolo
Tempo esecuzione dell'allacciamento complesso	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni

Spunti per la consultazione

- Q22.** Si condividono gli standard e gli indennizzi prospettati nelle precedenti tabelle 1 e 2? In caso di risposta negativa, proporre alternative.
- Q23.** Si condivide l'ipotesi di lasciare all'Ente d'Ambito, la facoltà di prevedere nell'ambito della fissazione dei livelli obiettivo del servizio un incremento/differenziazione dell'indennizzo per le diverse tipologie d'utenza?
- Q24.** Si condivide l'ipotesi di prevedere indennizzi automatici crescenti in funzione della gravità della violazione, in analogia con quanto previsto nei settori dell'energia elettrica e del gas per gli indennizzi individuati nel TIQV, TIQE e RQDG? In caso di risposta affermativa, si condivide l'ipotesi di mutuare dai citati testi integrati i

criteri per la quantificazione, prevedendo un indennizzo doppio se il la prestazione viene eseguita entro un tempo triplo rispetto a quello fissato dallo standard, e un indennizzo triplo se la prestazione viene eseguita oltre un tempo triplo rispetto allo standard? Motivare la risposta.

5 Tempi e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale - norme in materia di verifiche dei misuratori e del livello di pressione, tempi per l'esecuzione di lavori e preventivi

5.1 La gestione del rapporto contrattuale tra utente e gestore è attualmente demandata a norme e condizioni disomogenee sul territorio nazionale, fissate dai gestori nella Carta dei servizi e nel Regolamento d'utenza sulla base delle condizioni generali previste dal d.P.C.M. 29 aprile 1999.

5.2 Nel documento per la consultazione 665/2014/R/IDR l'Autorità ha sviluppato i primi orientamenti per la regolazione delle condizioni contrattuali relative a:

- modalità di fatturazione e rettifica della fatturazione, ipotizzando l'emissione di almeno tre bollette all'anno e un tempo massimo di 60 giorni per la rettifica di fatturazione; si propone altresì l'introduzione di indennizzi automatici in caso di violazione degli standard specifici;
- rateizzazione dei pagamenti, proponendo l'introduzione della rateizzazione obbligatoria per importi particolarmente elevati;
- gestione degli sportelli e previsione del sito web, proponendo standard minimi per l'apertura degli sportelli e l'obbligatorietà del sito web per tutti i gestori;
- gestione dei servizi telefonici, ipotizzando obblighi minimi di servizio;
- richieste di informazioni, proponendo tempi minimi di risposta e indennizzi automatici nel caso di mancato rispetto degli standard;
- gestione dei reclami, proponendo un termine di 30 giorni per la risposta scritta e l'indennizzo automatico dell'utente nel caso in cui lo standard specifico non venga rispettato

5.3 Nel seguito del presente documento, a completamento di quanto illustrato nel sopradetto primo documento di consultazione in materia di gestione del rapporto contrattuale, si illustrano i primi orientamenti per la regolazione in materia di condizioni e tempistiche per:

- la preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici;
- l'esecuzione di lavori complessi e semplici;
- le verifiche e la sostituzione del misuratore;
- le verifiche del livello di pressione;
- gli appuntamenti concordati;
- le modalità da seguire in caso di richiesta di pronto intervento.

- 5.4 In un successivo documento di consultazione, che si prevede di emanare entro la fine dell'anno, verranno poi sviluppate le tematiche afferenti la regolazione della continuità del servizio.
- 5.5 Gli orientamenti in tema di gestione del rapporto contrattuale di seguito illustrati sono stati sviluppati in coerenza con quanto previsto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 in materia (v. *Box 1* e *Box 2*) e sulla base di quanto emerso dall'analisi dei dati inviati all'Autorità ai sensi della richiamata determinazione n. 5/DSID e dall'analisi dei Regolamenti d'utenza e delle Carte dei servizi dei principali gestori.

Box 2 – Norme in materia di accessibilità al servizio e gestione del rapporto contrattuale

Il d.P.C.M. 29 aprile 1999, tra gli aspetti che le Carte dei servizi devono disciplinare, individua:

in tema di "Accessibilità al servizio", il "Rispetto degli appuntamenti concordati

I gestori si impegnano a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti con l'utente sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente.

Viene, altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità (che comunque non può essere superiore alle 4 ore) richiesta all'utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo. La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale degli appuntamenti concordati, (ad esclusione di quelli non rispettati per causa dell'utente), deve essere indicata nella relazione annuale al Comitato";

in tema di "Gestione del rapporto contrattuale":

la "Verifica del contatore

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del gestore. I gestori indicano il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione richiesta dall'utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica. Vengono, altresì, indicate le modalità con le quali i gestori comunicano all'utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati";

la "Verifica del livello di pressione

Vengono indicate le condizioni alle quali l'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. I gestori indicano il tempo massimo entro il quale provvedono ad effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta dell'utente. Qualora sia necessaria la presenza dell'utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale i gestori sono tenuti a concordare l'appuntamento con l'utente".

Proposte per la regolazione

- a) *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici*
- 5.6 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è inteso, coerentemente con il tempo di preventivazione per l'esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari - di cui ai precedenti punti 4.16. e successivi - che ne costituisce una sotto-categoria, come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della

richiesta di preventivo per l'esecuzione di un lavoro, da parte dell'utente, e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore.

- 5.7 Al fine di facilitare l'accesso al servizio da parte degli utenti, la richiesta di preventivazione e le richieste di cui ai successivi punti potranno essere presentate tramite diversi canali alternativi tra loro messi a disposizione dell'utente: *call center*, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
- 5.8 Richiamando, dunque, quanto prospettato in tema di preventivazione per l'esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari, in coerenza con le previsioni del d.P.C.M. 29 aprile 1999 e con la regolazione della qualità dei settori dell'energia elettrica e del gas, l'Autorità è orientata ad individuare precisi standard minimi di qualità, cui legare un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto.
- 5.9 In particolare, l'Autorità è orientata a prevedere:
- tempistiche ridotte e procedure semplificate per l'esecuzione di preventivi standardizzabili in quanto riferiti a prestazioni standard quali ad esempio la voltura;
 - uno standard specifico per preventivi che non necessitano l'effettuazione di un sopralluogo in quanto relativi presumibilmente all'effettuazione di lavori semplici;
 - un incremento dello standard specifico per l'esecuzione di preventivi che necessitano di un sopralluogo in quanto presumibilmente connessi all'effettuazione di lavori più complessi.
- 5.10 Si propone dunque l'introduzione di uno standard specifico da valutare sulla base dell'indicatore "Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori", come definito al precedente punto 5.6 prevedendo che tale standard:
- sia pari a dieci (10) giorni lavorativi per i preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo;
 - sia incrementabile di ulteriori dieci (10) giorni lavorativi nei casi che necessitano di sopralluogo.
- 5.11 In caso di mancato rispetto dello standard specifico, il gestore provvede a erogare all'utente un indennizzo automatico, quantificabile in trentacinque (35) euro.
- 5.12 In relazione alla preventivazione di prestazioni standard, quali ad esempio potrebbero essere le volture, si ritiene che i gestori siano in grado di fornire con immediatezza il preventivo richiesto dall'utente tramite *call center* o direttamente allo sportello. Tali preventivi devono altresì essere pubblicati e resi disponibili all'utente nella Carta dei servizi e sul sito internet. Nel caso in cui l'utente richieda in forma scritta un preventivo per una prestazione standard il gestore è tenuto a rispondere nei tempi previsti dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo. In caso di mancato rispetto dello standard il gestore sarà inoltre tenuto a erogare

il relativo indennizzo automatico all'utente.

- 5.13 Si propone altresì che nei casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, qualora la richiesta preventivo comporti l'esecuzione di lavori sulla rete fognaria, l'utente si rivolga al gestore del servizio di acquedotto, secondo le procedure individuate nel successivo capitolo 6.
- 5.14 L'Autorità ritiene inoltre che l'Ente d'Ambito, che ha maggiori informazioni sui contesti di competenza, abbia facoltà di procedere ad un incremento/differenziazione dello standard e dell'indennizzo per le diverse tipologie d'utenza, così come dello standard specifico nel caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06.

Spunti per la consultazione

- Q25.** *Si ritiene opportuno che l'Autorità definisca un elenco delle prestazioni standardizzabili, ovvero indichi dei criteri per l'individuazione di tali lavori? Motivare la risposta e in caso di risposta affermativa individuare tali criteri.*
- Q26.** *Si condivide l'individuazione dei tempi di preventivazione per lavori complessi o semplici sulla base della necessità o meno di sopralluogo? Motivare la risposta.*
- Q27.** *Si ritengono congrui gli standard minimi individuati e il relativo indennizzo automatico?*

b) Tempo di esecuzione di lavori complessi e semplici

- 5.15 In coerenza con quanto prospettato in tema di allacciamenti idrici e fognari, che costituiscono una sotto-categoria dei lavori, l'Autorità ritiene che occorra individuare precisi standard minimi di qualità per tale tipologia di prestazioni, con particolare riguardo ai tempi massimi che il gestore deve garantire per l'esecuzione.
- 5.16 Il tempo di esecuzione di lavori è inteso, coerentemente con il tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari - di cui al precedente punto 4.23 - come il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.
- 5.17 Nel caso di prestazioni standard, di cui al precedente punto 5.8, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricezione della richiesta formale di esecuzione del lavoro.
- 5.18 L'Autorità, dunque, intende individuare uno standard specifico per il tempo di esecuzione dei lavori pari a quindici (15) giorni lavorativi e prevedere che, nel caso di mancato rispetto dello stesso, il gestore provveda a erogare all'utente un indennizzo automatico, quantificabile in trentacinque (35) euro.
- 5.19 Lo standard di cui al precedente punto 5.18 sarebbe da applicare alle prestazioni standardizzabili¹⁴ e ai lavori semplici, fra cui, come prospettato nelle definizioni

¹⁴ Ci si riferisce alle prestazioni standardizzabili per le quali l'Autorità non predisponga un preciso standard qualitativo.

illustrate nel presente documento per la consultazione, l'Autorità intende far rientrare tutte le operazioni di qualsiasi natura che:

- non riguardino la rete di acquedotto e/o di fognatura;
- non prevedano l'ottenimento di autorizzazioni ai lavori, come nel caso di modifica della rete stradale;
- riguardino allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) e che non implicino specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi.

- 5.20 Conseguentemente, tutte le prestazioni non rientranti tra quelle standardizzabili e tra i lavori semplici costituirebbero lavori complessi. Per tale tipologia di lavori, in coerenza con quanto attualmente previsto nei settori dell'energia elettrica e del gas¹⁵, l'Autorità è orientata ad individuare uno standard di tipo generale che risulterebbe rispettato nel caso in cui il gestore provveda al completamento del lavoro entro trenta (30) giorni lavorativi almeno per il 90% delle prestazioni fornite.
- 5.21 Al fine di incentivare una gestione efficiente dell'eventuale processo autorizzativo, l'Autorità, come prospettato per l'esecuzione degli allacciamenti complessi, intende includere i giorni necessari per ottenere le autorizzazioni nello standard generale di qualità relativo all'esecuzione dei lavori complessi.
- 5.22 Nei casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, qualora la richiesta di lavoro riguardi la rete fognaria, l'Autorità è orientata a prevedere che l'utente si rivolga al gestore del servizio di acquedotto secondo le procedure individuate nel successivo capitolo 6.
- 5.23 L'Ente d'Ambito, inoltre, potrà prevedere in sede di fissazione dei livelli obiettivo del servizio un incremento/differenziazione dell'indennizzo per le diverse tipologie d'utenza.

c) Appuntamenti concordati

- 5.24 Il d.P.C.M. 29 aprile 1999 prevede che i gestori indichino nelle proprie Carte dei servizi il periodo massimo entro il quale può essere concordato un appuntamento con l'utente, specificando che tale periodo può essere opportunamente differenziato in funzione della tipologia di intervento e in ogni caso incrementato su richiesta dell'utente.
- 5.25 Al fine di garantire il rispetto da parte del gestore dell'appuntamento concordato, nella medesima norma viene richiesto che i gestori indichino la fascia oraria

¹⁵ Si precisa che per il settore dell'energia elettrica si fa riferimento alle attuali previsioni del TIQE, non considerando quanto prospettato all'interno del documento per la consultazione 48/2015/R/EEL che prevede una trasformazione in standard di tipo specifico dello standard generale in tema di lavori complessi. L'utilizzo di uno standard generale, infatti, sembra maggiormente adeguato all'attuale fase iniziale di regolazione della materia nel settore idrico integrato.

massima di disponibilità richiesta all'utente, che non può essere superiore ad uno standard specifico quantificato in quattro ore.

Analisi dati

L'analisi dei dati inviati all'Autorità ai sensi della richiamata determinazione n. 5/DSID mostra che il 52% delle Carte dei servizi garantisce un ritardo inferiore alle due ore (81% con ritardo garantito inferiore alle 4 ore), con la previsione di un indennizzo medio garantito alle utenze civili domestiche pari a 16 euro (30 euro con ritardo garantito inferiore alle 4 ore). L'analisi dei dati effettivamente registrati dai gestori mostra che circa nell'86% delle gestioni si rileva nel 2013 un tempo effettivo di ritardo agli appuntamenti concordati inferiore alle 2 ore (95% inferiore alle 4 ore). Tuttavia la normativa vigente non definisce in modo univoco le modalità di calcolo del ritardo che possono essere rilevate dai gestori sia rispetto all'ora esatta dell'appuntamento, sia rispetto alla fascia di disponibilità, sia rispetto al giorno dell'appuntamento medesimo.

- 5.26 In considerazione della mancanza di dati omogenei e confrontabili relativi al settore idrico l'Autorità è orientata a prevedere che la fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente non debba superare le tre (3) ore. Tale standard specifico, migliorativo rispetto a quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, tiene conto di quanto garantito agli utenti del settore elettrico e gas¹⁶. In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata al di fuori della fascia di disponibilità indicata il gestore dovrebbe provvedere ad erogare all'utente un indennizzo automatico, quantificabile in trentacinque (35) euro.
- 5.27 Inoltre l'Autorità è orientata ad individuare un livello minimo di qualità, omogeneo sul territorio nazionale, per quanto concerne il periodo massimo entro il quale può essere concordato un appuntamento. Dato che il gestore ha facoltà di differenziare tale livello, nella propria Carta dei servizi, in funzione della tipologia di intervento sottostante, l'Autorità ritiene che si possa individuare uno standard generale da misurare sulla base dell'indicatore "Tempo massimo per l'appuntamento concordato", calcolato come il tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento concordato.
- 5.28 Tale standard generale potrebbe essere fissato in sette (7) giorni lavorativi e risulterebbe rispettato se almeno nel 90% dei casi l'appuntamento viene concordato, per l'appunto, entro il settimo giorno a partire dalla ricezione della richiesta dell'utente. Dal calcolo di tale standard dovrebbero essere esclusi gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente per una data che comporta il superamento del periodo definito.
- 5.29 Risulta utile, inoltre, individuare un livello minimo di qualità per il preavviso che il gestore deve garantire in caso di disdetta dell'appuntamento. Da un'analisi delle prassi gestionali emerge che numerosi gestori già garantiscono nelle proprie Carte dei servizi un tempo di preavviso minimo di ventiquattro (24) ore.

¹⁶ Attualmente nei settori dell'energia elettrica e del gas si prevede una fascia di disponibilità pari a 2 ore.

L'Autorità, pertanto, è orientata ad individuare al riguardo uno standard di tipo generale che risulterebbe rispettato se il gestore provvede a comunicare la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro le precedenti 24 ore nel 95% dei casi.

- 5.30 Nei casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, qualora l'appuntamento da concordare riguardi questioni legate alla rete fognaria, l'Autorità è orientata a prevedere che il gestore del servizio di acquedotto – che ha il rapporto diretto con l'utenza per quanto attiene la riscossione della tariffa – riporti nella propria Carta dei servizi un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente per concordare un appuntamento.
- 5.31 In tali casi, il gestore del servizio di fognatura sarebbe tenuto al rispetto dello standard specifico in tema di fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente per l'appuntamento e, conseguentemente, in caso di mancato rispetto, provvederebbe ad erogare l'indennizzo automatico all'utente tramite il gestore del servizio di acquedotto.
- 5.32 Per contro l'Autorità ritiene che, in un'ottica di semplificazione, i casi riguardanti appuntamenti con il gestore del servizio di fognatura si possano escludere dal calcolo degli standard generali individuati in tema di tempo massimo entro il quale concordare l'appuntamento e preavviso minimo per la disdetta dello stesso.
- 5.33 L'Ente d'Ambito, infine, potrà prevedere in sede di fissazione dei livelli obiettivo del servizio un incremento/differenziazione dell'indennizzo per le diverse tipologie d'utenza.

Tabella 3 – Standard specifici e generali in tema di appuntamenti concordati

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo o Base di calcolo
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	35 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	95% delle singole prestazioni

Spunti per la consultazione

- Q28.** *Si condivide la quantificazione della fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente per l'appuntamento e del relativo indennizzo automatico?*
- Q29.** *Si ritiene corretta l'individuazione degli standard generali in tema di tempo massimo entro il quale concordare l'appuntamento e preavviso minimo per la disdetta dello stesso? In caso affermativo, si condividono i livelli prospettati? Motivare la risposta.*
- Q30.** *Si condivide l'ipotesi che, in caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, l'utente possa contattare direttamente il gestore del servizio di fognatura, il quale è tenuto al rispetto dello standard specifico? Si condivide la semplificazione sugli standard generali individuati?*

d) Verifica e sostituzione del misuratore e verifica del livello di pressione

- 5.34 Il d.P.C.M. 29 aprile 1999 prevede che i gestori indichino nelle proprie Carte dei servizi il tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore e del livello di pressione su segnalazione dell'utente e le modalità di comunicazione degli esiti della verifica, senza però fissare standard minimi omogenei per tutte le gestioni né prevedere l'obbligo a carico del gestore di corrispondere un indennizzo automatico all'utente indipendentemente da una eventuale richiesta di indennizzo dell'utente medesimo. La normativa vigente non prevede inoltre tempi massimi per la sostituzione del misuratore nel caso in cui, a seguito della verifica, dovesse risultare malfunzionante.

Analisi dati

L'analisi dei dati inviati all'Autorità ai sensi della richiamata determinazione n. 5/DSID mostra che circa il 43% delle gestioni registra nel 2013 un tempo effettivo di intervento per verifica del misuratore non superiore a 10 giorni, quota che raggiunge il 68% considerando un tempo effettivo non superiore a 20 giorni.

Con riferimento a quanto riportato nelle Carte dei servizi, il rimborso medio garantito in caso di mancato rispetto dello standard risulta pari a 41 euro per le gestioni che garantiscono tempi di verifica non superiori a 10 giorni (35%) e a 33 euro considerando anche le gestioni che garantiscono tempi non superiori a 20 giorni (56%).

Quanto al tempo per la verifica del livello di pressione emerge che l'80% delle Carte dei servizi riporta un tempo medio garantito non superiore a 10 giorni, con rimborso medio garantito di 35 euro. Con riferimento ai tempi effettivi registrati nel 2013, la quota di gestioni che procedono alla verifica entro 10 giorni arriva all'84%.

- 5.35 Al fine di uniformare le condizioni contrattuali per tutte le gestioni, l'Autorità è orientata a individuare un livello minimo di qualità, cui riferire uno standard specifico, per il tempo massimo di intervento per la verifica sia del misuratore, sia del livello di pressione, misurato a partire dalla data di ricezione della richiesta dell'utente. In considerazione del livello effettivo registrato nel settore

idrico, si ritiene che tale standard risulti ragionevolmente quantificabile in dieci (10) giorni lavorativi e che ad esso vada legato, in caso di mancato rispetto, un indennizzo automatico pari a trentacinque (35) euro.

- 5.36 Tale standard dovrà essere garantito dal gestore solo ove sia possibile avere libero accesso al misuratore, ovvero al punto di consegna nel caso di verifica della pressione. Per contro nei casi in cui il misuratore, ovvero il punto di consegna nel caso di verifica della pressione, sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell'utente - è il caso tipico di misuratori posti all'interno della proprietà privata - troveranno applicazione gli standard prospettati nel precedente punto 5.28 per gli appuntamenti concordati in quanto l'utente dovrà procedere a concordare un appuntamento per garantire l'effettuazione della verifica.
- 5.37 In questo caso lo standard di cui al precedente punto 5.35 verrà incrementato di ulteriori 7 giorni lavorativi al fine di garantire al gestore di concordare l'appuntamento con l'utente.
- 5.38 Per garantire una corretta informazione all'utente e dare certezza del dato di misura, ovvero del livello di pressione, si ritiene necessario definire precise tempistiche e modalità anche per la fase che segue la verifica, ovvero la comunicazione degli esiti della stessa¹⁷.
- 5.39 Si propone pertanto l'introduzione di un ulteriore standard specifico per il tempo di risposta contenente l'esito delle verifiche del misuratore, ovvero del livello di pressione, in modo da incentivare un rapido completamento dell'intera fase di verifica. Tale standard dovrebbe essere calcolato come il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente e la data di messa a disposizione del relativo esito.
- 5.40 Con particolare riferimento alla verifica del misuratore, si rileva inoltre che tale standard potrebbe essere differenziato sulla base della necessità di rimuovere il misuratore per approfondire la verifica in laboratorio.

¹⁷ Nei settori dell'energia elettrica e del gas, tra l'altro, tale fase è inclusa nello standard riferito al tempo per la verifica del misuratore. In particolare, nel settore dell'energia elettrica il TIQE individua un "*Tempo di comunicazione della verifica del gruppo di misura*", inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di verifica e la data di messa a disposizione dell'esito della verifica, pari a 15 giorni lavorativi, con un indennizzo automatico pari a 35 euro per i clienti domestici, 70 euro per i clienti non domestici in bassa tensione e 140 per i clienti non domestici in media tensione. Nel settore del gas naturale, il RQDG individua il "*Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale*", inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di verifica del gruppo di misura e la data di messa a disposizione dell'esito della verifica, pari a 20 giorni lavorativi, con indennizzo automatico pari a 35 euro per i clienti con gruppo di misura fino alla classe G6, 70 euro per le classi da G10 a G25, 140 euro dalla classe G40.

- 5.41 L’Autorità ritiene che lo standard specifico di cui al precedente punto 5.39 debba essere pari a dieci (10) giorni lavorativi e che, in caso si renda necessaria la rimozione del misuratore per eseguire la verifica in laboratorio, lo stesso possa essere incrementato di ulteriori cinque giorni lavorativi, portandolo quindi a quindici (15) giorni lavorativi. Conseguentemente, in caso di mancato rispetto, il gestore è tenuto alla corresponsione di un indennizzo automatico pari a trentacinque (35) euro.
- 5.42 Qualora dalla verifica del misuratore emerga la necessità di procedere alla sostituzione dello stesso che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, il gestore ne dà comunicazione in sede di risposta contenente l’esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione, che non può superare i dieci (10) giorni lavorativi a partire dalla data di messa a disposizione della risposta contenente l’esito della verifica. L’Autorità ritiene che, conformemente a quanto previsto per i settori dell’energia elettrica e del gas¹⁸, tale livello costituisca uno standard specifico di qualità cui legare un indennizzo automatico, in caso di mancato rispetto, pari a trentacinque (35) euro.
- 5.43 Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore se non in presenza dell’utente, l’Autorità è orientata a prevedere che la comunicazione riguardante la sostituzione debba contenere un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicherebbero, in luogo dello standard di cui al precedente punto 5.42, gli standard prospettati in tema di appuntamenti concordati.
- 5.44 Nell’eventualità in cui l’utente ritenga di non poter essere presente nella data e nell’ora indicati, questi può concordare un diverso appuntamento entro cinque giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del gestore¹⁹ e gli standard in tema di appuntamenti concordati saranno calcolati a partire dal giorno in cui l’utente concorda un nuovo appuntamento.
- 5.45 L’Autorità ritiene che lo standard specifico, l’indennizzo automatico, e le modalità previste ai precedenti punti 5.42, 5.43 e 5.44 in caso di sostituzione del misuratore si possano applicare al caso in cui dalla verifica del livello di pressione emerga la necessità di intervento manutentivo.
- 5.46 In tutti i casi in cui si renda necessaria la sostituzione del misuratore, inoltre, occorrerà procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati e gli importi derivanti verranno esplicitati nella successiva bolletta. Le modalità di

¹⁸ Il “*Tempo di sostituzione del gruppo di misura guasto*” è pari a 15 giorni lavorativi nel settore dell’energia elettrica, con un indennizzo automatico di 35 euro per i clienti domestici, 70 euro per i clienti non domestici in bassa tensione e 140 per i clienti non domestici in media tensione, e a 5 giorni lavorativi nel settore del gas naturale, con indennizzo automatico di 35 euro per i clienti con gruppo di misura fino alla classe G6, 70 euro per le classi da G10 a G25, 140 euro dalla classe G40.

¹⁹ In coerenza con quanto previsto nel TIQE per il settore dell’energia elettrica.

ricostruzione di tali dati verranno definite dall'Autorità con successivo provvedimento nell'ambito della regolazione del servizio di misura.

- 5.47 Qualora l'esito della verifica confermi il buon funzionamento del misuratore, il gestore sarà tenuto a comunicarlo all'utente e potrà addebitargli i costi dell'intervento nella prima bolletta utile.

Spunti per la consultazione

- Q31.** *Si condivide l'impostazione volta ad unificare la tempistiche e le modalità per la verifica del misuratore e del livello di pressione? Si ritiene vi siano ulteriori peculiarità da considerare? Motivare la risposta.*
- Q32.** *Si ritiene corretta l'individuazione di precisi standard di qualità per la comunicazione dell'esito della verifica e per la sostituzione del misuratore? Si condivide la differenziazione dello standard specifico per permettere l'esecuzione delle verifiche del misuratore in laboratorio?*

e) Tempo di pronto intervento in situazioni di pericolo - tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

- 5.48 Per quanto concerne l'aspetto relativo alla continuità del servizio, il d.P.C.M. 29 aprile 1999 prevede che il servizio debba essere effettuato con continuità e senza interruzioni. Qualora la mancanza del servizio sia imputabile a eventi di forza maggiore o a interventi di riparazione e manutenzione programmata, necessari a garantire il corretto funzionamento degli impianti, il gestore deve organizzarsi per fronteggiare adeguatamente tali situazioni e provvedere ad assicurare i livelli minimi di qualità del servizio.
- 5.49 Più in particolare, il d.P.C.M. 29 aprile 1999 prevede che i gestori comunichino la disponibilità di servizi di pronto intervento e le relative modalità di accesso in tutti i periodi del giorno e dell'anno e che, in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, gli utenti possano comunicare con il gestore ricorrendo all'apposito servizio telefonico di pronto intervento.
- 5.50 Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.
- 5.51 Pur rientrando, da un punto di vista tecnologico, tra i servizi telefonici, il servizio di pronto intervento è stato oggetto di una disciplina differenziata rispetto a quella prevista per il *call center*. Nel precedente documento per la consultazione

665/2014/R/IDR, infatti, l'Autorità ha ritenuto opportuno prospettare che il servizio di pronto intervento telefonico debba essere raggiungibile dall'utente 24 ore al giorno, tramite numero verde gratuito sia da rete fissa, sia da rete mobile nazionale. Tale previsione, peraltro, è stata accolta favorevolmente dalla maggioranza dei soggetti rispondenti alla consultazione.

- 5.52 Analogamente a quanto previsto per il settore del gas naturale, l'Autorità ha proposto l'introduzione di un indicatore di qualità cui associare uno standard generale di servizio, che deve essere garantito dai gestori almeno nel 90% delle prestazioni, rappresentato dalla percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro un tempo massimo di 120 secondi.

Analisi dati

L'analisi dei dati inviati all'Autorità ai sensi della richiamata determinazione n. 5/DSID mostra che il 91,7% delle gestioni dichiara relativamente all'anno 2013 un tempo di pronto intervento non superiore alle 3 ore.

Quanto agli indennizzi garantiti in Carta dei servizi, l'84,1% delle gestioni che dichiara un tempo di pronto intervento non superiore alle 3 ore riconosce alle utenze civili domestiche un rimborso pari a 29 euro.

- 5.53 L'Autorità ritiene che, al fine di garantire agli utenti finali il conseguimento di un più elevato livello di qualità del servizio, e in coerenza con quanto previsto nel settore del gas naturale, si possa individuare un ulteriore indicatore di qualità del servizio "Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento", inteso come il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.
- 5.54 L'Autorità propone, coerentemente con la previsione di servizi di pronto intervento di cui al d.P.C.M. 29 aprile 1999, che la rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento possa essere effettuata per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
- guasto del misuratore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra;
 - guasto o occlusione di condotta o canalizzazione interrata;
 - avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.
- 5.55 L'Autorità, inoltre, ritiene opportuno associare a tale indicatore di qualità uno standard specifico pari a tre (3) ore, calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, e che, in caso di mancato rispetto dello stesso, il

gestore debba provvedere ad erogare all'utente un indennizzo automatico, quantificabile in trentacinque (35) euro.

- 5.56 L'Ente d'Ambito potrà prevedere nell'ambito della fissazione dei livelli obiettivo del servizio un incremento/differenziazione dell'indennizzo per le diverse tipologie d'utenza.

Spunti per la consultazione

- Q33.** *Si condivide l'individuazione e la quantificazione dello standard e dell'indennizzo automatico per il "Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento"?*
- Q34.** *Si condivide la casistica degli interventi soggetti a rilevazione ai fini del suddetto standard? Si ritiene vi siano altre tipologie di intervento da considerare?*
- Q35.** *Si ritiene che, qualora la richiesta riguardi problemi legati al servizio di fognatura, occorra individuare particolari procedure per i casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06? Motivare la risposta.*

6 Flussi informativi tra gestori in caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06

- 6.1 Nei casi in cui il servizio idrico sia gestito separatamente e per i quali l'articolo 156 del d.lgs. 152/06 prevede che la tariffa del SII sia riscossa dal gestore del servizio di acquedotto, l'Autorità, nel prospettare le misure per la regolazione della qualità contrattuale di cui al documento per la consultazione 665/2014/R/IDR, ha ipotizzato di individuare nel gestore del servizio di acquedotto il referente unico per l'utente in tema di qualità contrattuale, anche laddove occorra coinvolgere il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e sottolineato la necessità di regolare le procedure che disciplinano i rapporti tra i gestori coinvolti.
- 6.2 Tale impostazione è stata favorevolmente accolta dalla maggioranza dei soggetti rispondenti alla prima consultazione, i quali hanno al contempo manifestato la necessità di individuare puntualmente le regole, le tempistiche e le responsabilità in caso di interlocuzione tra gestori e prevede che l'utente si rivolga al gestore per la richiesta di:
- informazioni, reclami, rettifiche di fatturazione, preventivazione e esecuzione di lavori e allacci, per cui deve essere garantita una gestione rapida della comunicazione tra utente, gestore del servizio di acquedotto e gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
 - variazioni contrattuali - intese come attivazione, riattivazione, subentro, cessazione e voltura della fornitura - per cui il gestore del servizio di acquedotto deve assicurare la comunicazione al gestore del servizio di

fognatura e/o depurazione delle avvenute variazioni contrattuali riguardanti l'utenza servita.

- 6.3 Di seguito, dunque, vengono presentati gli orientamenti dell'Autorità in merito alle tempistiche e alle modalità di comunicazione tra gestori volte a favorire certezza ed efficienza dei relativi flussi informativi, necessari al fine di garantire all'utenza prestazioni contrattuali che rispettino gli standard qualitativi minimi.
- 6.4 Con riferimento alle modalità di comunicazione tra gestori si ritiene che questi siano tenuti a gestire i relativi flussi esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, da un lato, la massima rapidità, dall'altro, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati.
- 6.5 Per quanto riguarda la gestione dei flussi informativi tra gestori, si ritiene che le tempistiche debbano essere definite in modo tale da:
- consentire al gestore del servizio che deve garantire l'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente di effettuare la prestazione stessa nel rispetto degli standard minimi di qualità fissati nel caso di gestione integrata del SII;
 - garantire all'utente il rispetto degli standard qualitativi anche nel caso in cui non ci sia la gestione integrata del SII minimizzando i tempi necessari per permettere le interazioni tra i gestori coinvolti.
- 6.6 A tal fine si ritiene che lo standard specifico individuato per una determinata prestazione, con riferimento alla risposta a richiesta di informazione o reclamo, la rettifica di fatturazione, la preventivazione o esecuzione di lavori o allacci, possa essere incrementato complessivamente di dieci (10) giorni lavorativi per garantire al gestore del servizio di acquedotto i tempi necessari per:
1. inoltrare la richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
 2. inviare all'utente la comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.
- 6.7 Più in dettaglio lo standard garantito all'utenza potrebbe essere incrementato di 5 giorni lavorativi per assicurare i flussi di cui al precedente punto 1 e di ulteriori 5 giorni lavorativi per le comunicazioni di cui al punto 2.
- 6.8 Per consentire all'Autorità di verificare il rispetto di un determinato standard garantito all'utenza e l'erogazione dell'indennizzo in caso di mancato rispetto dello standard stesso i gestori sono tenuti a registrare i flussi informativi secondo le modalità precisate nel successivo capitolo 7.
- 6.9 Per quanto riguarda l'erogazione dell'indennizzo o l'applicazione della penale si precisa che i tempi massimi di esecuzione della prestazione per il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione saranno calcolati a partire dalla data di

ricevimento della comunicazione inviata dal gestore del servizio di acquedotto fino all'invio della comunicazione relativa al completamento della prestazione richiesta inviata al medesimo.

- 6.10 Nel caso in cui il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard illustrati nei precedenti capitoli 4 e 5, nonché quelli individuati nel precedente documento per la consultazione 665/2014/R/IDR, questi provvederà ad erogare l'indennizzo automatico al gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponderà all'utente la somma dovuta nella prima fatturazione utile.
- 6.11 Inoltre, in tutti i casi in cui il gestore del servizio di acquedotto abbia provveduto tempestivamente ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e non abbia da questi ricevuto risposta entro il tempo massimo definito per la specifica prestazione, al fine di garantire la massima trasparenza verso l'utenza, l'Autorità è orientata a prevedere che lo stesso debba inviare all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (specificandone la data).
- 6.12 Nei casi in cui il gestore del servizio di acquedotto non rispetti i tempi previsti per l'invio delle comunicazioni di cui al precedente punto 6.6, l'Autorità è orientata a prevedere che questi sia da ritenere responsabile del mancato rispetto dello standard e, in quanto tale, sia tenuto ad erogare per intero all'utente l'indennizzo automatico previsto per la determinata prestazione.
- 6.13 Quanto alle prestazioni per le quali l'Autorità ha previsto uno standard generale di qualità, ovvero la risposta alle richieste di rettifica di fatturazione e l'esecuzione di lavori e allacci complessi, si ritiene necessario prevedere un incremento di 10 giorni lavorativi rispetto allo standard base per permettere le dovute comunicazioni tra gestori.
- 6.14 Conseguentemente ai fini della verifica del rispetto dello standard generale non andrà considerato l'incremento concesso per permettere le comunicazioni tra gestori.
- 6.15 L'Autorità, inoltre, ritiene che, a maggior tutela dell'utente, laddove dalla richiesta dello stesso non sia possibile individuare con certezza il servizio cui almeno principalmente questa sia indirizzata, l'obbligo di garantire una risposta all'utente resti in capo al gestore del servizio di acquedotto. Tali richieste, alle quali si applicherebbe lo standard base (non incrementato) previsto per la determinata prestazione, andrebbero computate nel calcolo del rispetto dello standard generale, ovvero sarebbero oggetto di indennizzo automatico in caso si riferiscano a fattispecie per le quali è stato individuato uno standard specifico.
- 6.16 Quanto, infine, alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con particolare riferimento alla attivazione, riattivazione, subentro, cessazione o voltura della fornitura, L'Autorità, ritenendo di dover assicurare che venga

comunicata al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'eventuale variazione contrattuale, è orientata a prevedere che il gestore del servizio di acquedotto sia tenuto a comunicare al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione entro il decimo giorno lavorativo successivo. Tale livello costituirebbe standard generale e risulterebbe rispettato nel caso in cui il gestore del servizio di acquedotto provveda a comunicare la variazione in tempo per almeno il 90% delle avvenute variazioni contrattuali.

Tabella 4 - Standard di qualità contrattuale del SII in caso di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06

Indicatore	Tipologia standard	Standard	Base di calcolo
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	90% delle prestazioni

Spunti per la consultazione

- Q36.** *Si condivide la proposta di prevedere che i flussi informativi tra gestori avvengano solo tramite canali che ne assicurano l'immediatezza e la tracciabilità? Si ritiene vi siano altri canali da includere?*
- Q37.** *Si ritengono congrui gli incrementi individuati per gli standard, considerando che occorre garantire da un lato una corretta gestione dei flussi e, dall'altro lato, tempi rapidi di risposta all'utenza? Motivare la risposta.*
- Q38.** *Si condivide l'ipotesi di garantire comunque una prima risposta all'utenza in caso di mancata comunicazione da parte del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione? Motivare la risposta.*
- Q39.** *Si condivide l'individuazione e la quantificazione dello standard generale in tema di comunicazione delle variazioni contrattuali relative alle fasi di avvio e cessazione del rapporto contrattuale? Motivare la risposta.*

7 Criteri e modalità per la comunicazione e la registrazione dei dati

- 7.1 Al fine di monitorare l'effettiva applicazione dei meccanismi incentivanti definiti nel presente documento, che completa quanto contenuto nel precedente documento per la consultazione 665/2014/R/IDR, l'Autorità ritiene necessario integrare tali meccanismi con la previsione di obblighi di registrazione e comunicazione delle informazioni e dei dati sulle prestazioni fornite agli utenti in tema di qualità contrattuale del servizio idrico.
- 7.2 La registrazione e la successiva comunicazione dei dati registrati, che dovrà essere effettuata nel rispetto di modalità predefinite, consentirà all'Autorità da un

lato di acquisire informazioni utili per una migliore definizione degli strumenti incentivanti, dall'altro lato di verificare il rispetto degli standard specifici da parte del gestore e l'eventuale erogazione degli indennizzi automatici all'utente finale, nonché la quantificazione del rispetto degli standard generali al fine di determinare l'eventuale penale da applicare ai costi riconosciuti nella successiva determinazione tariffaria.

- 7.3 L'Autorità in considerazione della natura *multiutility* di diversi gestori del settore idrico è orientata a prevedere l'utilizzo di modalità di registrazione e comunicazione basate sugli stessi criteri generali contenuti nel TIQV per gli altri settori di propria competenza. L'estensione del contenuto del TIQV al settore idrico, utile all'omogeneizzazione dei criteri di regolazione della qualità commerciale nei settori regolati, dovrebbe essere agevolata dal fatto che la registrazione ai fini della comunicazione dei dati sulle prestazioni fornite agli utenti finali già apparteneva alla prassi gestionale degli operatori di tale settore. La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 prevedeva infatti che entro e non oltre il 31 marzo di ciascun anno, i soggetti erogatori predisponessero una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio in tema di standard garantiti nella Carta dei servizi, da consegnare al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici.
- 7.4 In relazione alle modalità di registrazione dei dati, al fine di consentire l'effettuazione di eventuali controlli finalizzati all'accertamento della veridicità dei dati comunicati dal gestore del SII e del rispetto delle disposizioni fissate, l'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di predisporre un registro, disponibile su apposito supporto informatico, sul quale riportare le informazioni e i dati concernenti le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
- 7.5 Per quanto riguarda i soggetti tenuti a comunicare i dati all'Autorità, in considerazione dell'elevato numero di gestori che caratterizza il settore e delle dimensioni molto ridotte di gran parte di essi, si ipotizza di limitare l'obbligo di inviare i dati ai gestori di maggiori dimensioni prevedendo comunque che i gestori di minori dimensioni siano tenuti a registrare i dati e a conservare i medesimi in azienda rendendoli disponibili nel caso in cui l'Autorità effettui verifiche o ispezioni.
- 7.6 Tutti i gestori, dunque, indipendentemente dalle dimensioni, saranno tenuti a predisporre adeguati strumenti finalizzati alla registrazione delle informazioni e dei dati relativi alle richieste e all'effettuazione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, come prospettate nel presente documento e nel precedente documento per la consultazione 665/2014/R/IDR.
- 7.7 Norme di semplificazione potranno essere introdotte per le gestioni di minori dimensioni in coerenza con quanto disposto dall'articolo 147 del d.lgs. 152/06,

come recentemente modificato e integrato dal decreto-legge 12 settembre 2014, n. 133.

- 7.8 Nel caso si rientri nella fattispecie prevista dall'art. 156 del d.lgs. 152/06 l'Autorità è orientata a prevedere che sia il gestore del servizio di acquedotto sia il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione siano tenuti a registrare le informazioni e i dati relativi alle richieste e all'esecuzione delle prestazioni. In particolare, il gestore dell'acquedotto, anche nel caso in cui la prestazione richiesta dall'utente venga erogata dal gestore del servizio di fognatura/depurazione, sarà tenuto a registrare sia i dati relativi ai flussi informativi con l'utente sia quelli relativi ai flussi informativi intercorsi con il gestore tenuto ad erogare la prestazione, registrando quindi le date di invio richiesta di dati tecnici e di ricevimento degli stessi dal gestore di tali servizi, nonché le date di inoltro delle richieste dell'utente e delle risposte del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione. Quest'ultimo dovrà a sua volta registrare tutte le richieste pervenute dal gestore dell'acquedotto, tutte le risposte inviate e tutti i dati tecnici relativi alla prestazione erogata.

Spunti per la consultazione

- Q40.** *Si condivide l'ipotesi di mutuare dal TIQV l'impianto normativo in tema di obblighi di registrazione e comunicazione dei dati? Motivare la risposta.*
- Q41.** *Si condivide la previsione di una semplificazione degli obblighi di comunicazione nei confronti dei gestori di piccole dimensioni? In caso affermativo, quale criterio si ritiene si possa utilizzare per individuare il discrimine tra regime ordinario e regime semplificato?*

Appendice A

Primo elenco delle informazioni eventualmente soggette all'obbligo di registrazione di cui alle richieste di prestazioni contenute nel presente documento per la consultazione e nel precedente documento 23 dicembre 2014, 665/2014/R/IDR

Il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le seguenti richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime.

1. Preventivazione

L'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di registrare, su supporto informatico, per ogni richiesta di preventivo pervenuta tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli, servizio clienti telefonico, casella di posta elettronica dedicata, le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di utenza (civile domestico, civile non domestico e altri usi);
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- f) la data di messa a disposizione al richiedente del documento di preventivo;
- g) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività da realizzarsi a cura del richiedente (ad esempio opere o autorizzazioni, invio di documentazione mancante o incompleta);
- h) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
- i) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività complesse (ad esempio, necessità di più sopralluoghi, posa di condotte stradali o attesa per permessi da parte di terzi);
- j) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
- k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

2. Esecuzione lavori e allacciamenti

Si ritiene opportuno, analogamente a quanto previsto nel TIQV per gli altri settori di competenza dell'Autorità, che il gestore provveda a registrare su supporto informatico, per ogni prestazione successiva alla data di accettazione formale del preventivo, le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di utenza (civile domestico, civile non domestico e altri usi);
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente;
- f) la data di completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (con o senza l'installazione del misuratore, a seconda delle procedure adottate dall'azienda);
- g) le date di inizio e fine delle eventuali sospensioni per attività complesse (ad esempio, lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale);
- h) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
- i) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

3. Attivazione, riattivazione e cessazione della fornitura

L'Autorità, inoltre, è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di registrare su supporto informatico, per ogni richiesta di prestazione concernente l'attivazione e la disattivazione della fornitura, pervenuta tramite sportello, servizio clienti telefonico, casella di posta elettronica dedicata, le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di utenza (civile domestico, civile non domestico e altri usi);
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- f) la data di esecuzione della prestazione insieme all'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
- g) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
- h) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

4. Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

L'Autorità è orientata a prevedere che relativamente ad ogni richiesta concernente la riattivazione della fornitura pervenuta, a seguito di sospensione per morosità, tramite sportello, servizio clienti telefonico, posta elettronica dedicata, il gestore provveda a registrare su supporto informatico le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di utenza (civile domestico, civile non domestico e altri usi);
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) la data di ricevimento della richiesta di riattivazione della fornitura;
- f) il livello di pressione di fornitura;
- g) la data di riattivazione della fornitura.

5. Gestione dei servizi telefonici

L'Autorità ritiene opportuno che il gestore provveda a registrare su supporto informatico - per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio clienti - tutte le informazioni necessarie alla verificabilità dell'indicatore del livello effettivo dell'accessibilità al servizio (AS) e tutti i dati necessari all'accertamento degli indicatori tempo medio di attesa (TMA), livello di servizio (LS). Pertanto, si ritiene, analogamente a quanto previsto nel TIQV per gli altri settori di competenza dell'Autorità, che per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio clienti il gestore provveda a registrare le seguenti informazioni:

- a) data e istante di inizio della chiamata;
- b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
- c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore;
- d) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno).

6. Reclamo scritto, richiesta scritta di informazione, richiesta scritta di rettifica di fatturazione

Per quanto concerne le richieste scritte di informazioni, i reclami e le richieste scritte di rettifica di fatturazione avanzate per via telefonica o telematica e/o pervenute presso gli sportelli o gli uffici del gestore, l'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di registrare su supporto informatico le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica il singolo reclamo o la singola richiesta;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di utenza (civile domestico, civile non domestico e altri usi);

- d) la tipologia di fornitura;
- e) i dati identificativi del richiedente;
- f) la data di ricevimento;
- g) l'eventuale data di invio della richiesta di dati tecnici;
- h) l'eventuale data di ricevimento di dati tecnici;
- i) la data di invio della risposta motivata;
- j) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
- k) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo;
- l) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto;
- m) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo/riconsegna.

Inoltre, per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione per la quale si dia luogo a rettifica di fatturazione, l'Autorità è orientata a prevedere che il gestore provveda a registrare la data di accredito della somma non dovuta.

7. Fascia di puntualità per appuntamenti

Analogamente a quanto previsto nel TIQV, l'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di registrare, su supporto informatico, le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la data proposta dal gestore per l'appuntamento con l'utente finale;
- d) la data, l'ora di inizio della fascia di puntualità dell'appuntamento;
- e) il rispetto o meno dell'appuntamento con l'utente finale;
- f) l'eventuale assenza dell'utente finale all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera c);
- g) la causa dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata;
- h) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento;
- i) il codice alfanumerico identificativo omogeneo su tutto il territorio nazionale riferito all'utente finale o il codice dell'eventuale appuntamento con l'utente finale.

8. Verifica del misuratore

L'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di registrare su supporto informatico per ogni richiesta di prestazione pervenuta tramite i punti di contatto

disponibili, ovvero sportelli, servizio clienti telefonico, casella di posta elettronica dedicata le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di utenza (civile domestico, civile non domestico e altri usi);
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- f) la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica del misuratore;
- g) il tipo di guasto del misuratore;
- h) la data di esecuzione della prestazione e l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
- i) la data di sostituzione del misuratore malfunzionante, la data proposta dal gestore per la sostituzione del misuratore e l'eventuale data posticipata richiesta dall'utente;
- j) la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
- k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

9. Verifica del livello di pressione

L'Autorità è orientata a prevedere l'obbligo per il gestore di registrare su supporto informatico tutte le informazioni necessarie a garantire il conseguimento di un livello qualitativo adeguato, anche con riferimento ai tempi di risposta alle richieste concernenti la verifica del livello di pressione, e, in particolare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) la tipologia di utenza (civile domestico, civile non domestico e altri usi);
- d) i dati identificativi del richiedente;
- e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- f) la data di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica del livello di pressione;
- g) la data di esecuzione della prestazione e l'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente;
- h) la causa dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
- i) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

10. Pronto intervento in situazioni di pericolo

Analogamente a quanto previsto nel TIQV, l’Autorità è orientata a prevedere l’obbligo per il gestore di tenere, su supporto informatico, appositi elenchi delle segnalazioni e delle chiamate telefoniche degli utenti per richieste di pronto intervento, per ciascun caso in cui l’utente parli con un operatore, al fine di verificare il rispetto degli standard relativi all’indicatore CPI e del “tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento”. Tali elenchi debbono almeno contenere:

- a) data e ora di ogni segnalazione pervenuta, con granularità pari al minuto;
- b) registrazione vocale della chiamata;
- c) motivo della segnalazione;
- d) nominativo dell’utente chiamante;
- e) numero di telefono dell’utente chiamante;
- f) Comune al quale è riferita la segnalazione;
- g) indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
- h) campo note.

Appendice B

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici individuati nel presente documento per la consultazione

Indicatore		Tipologia Standard	Standard (giorni lavorativi)		Indennizzo o Base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico e/o fognario senza sopralluogo		Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore	35 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico e/o fognario con sopralluogo		Specifico	20 giorni	Id. c.s.	35 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico semplice		Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell'utente del contratto di fornitura da firmare	35 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario semplice		Specifico	20 giorni	Id. c.s.	35 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso		Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso		Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, riattivazione e subentro nella fornitura	senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	35 euro
	con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	35 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità		Specifico	2 giorni	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	35 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 e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	35 euro
Tempo di esecuzione della voltura (senza necessità di effettuare la lettura da parte del gestore)		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	35 euro
Tempo di preventivazione per lavori non standardizzabili senza sopralluogo		Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore	35 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo		Specifico	20 giorni	Id. c.s.	35 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici (inclusi gli standardizzabili)		Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento	35 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (giorni lavorativi)		Indennizzo o Base di calcolo	
			lavori da parte del gestore		
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	-	35 euro	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	-	90% delle singole prestazioni	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	-	95% delle singole prestazioni	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore o del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	35 euro	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore o del livello di pressione	verifica misuratore in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di messa a disposizione del relativo esito	35 euro
	verifica misuratore in laboratorio	Specifico	15 giorni	Id. c.s.	35 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di messa a disposizione dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	35 euro	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Specifico	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	35 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	