

**MODIFICHE E INTEGRAZIONI ALL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE 23  
DICEMBRE 2015, 655/2015/R/IDR**

## Articolo 1

*Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015,  
655/2015/R/IDR*

1.1 All'Articolo 1, comma 1.1, della RQSII, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) sono aggiunte le seguenti definizioni:

- *“**area personale** è uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;”*;
- *“**assistente vocale** è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore;”*;
- *“**TIMSII** è l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante “Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)”;*”;

b) le parole “**accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;” sono sostituite dalle seguenti:

- *“**accettazione del preventivo** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro);”*;

c) le parole “**data di invio** è:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data 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;” sono sostituite dalle seguenti:

- *“**data di invio** è:*

- *per le comunicazioni inviate tramite vettore, 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 tramite posta elettronica o per via telematica, la data di invio della comunicazione;*
- *per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;"*;

d) le parole: **“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;" sono sostituite dalle seguenti:

- **“data di ricevimento** è:

- *per le comunicazioni inviate tramite vettore, 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 comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica o per via telematica, la data di ricevimento della comunicazione, che si presume coincidente con la data di invio o inserimento a sistema;*
- *per le comunicazioni presentate presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;"*;

e) le parole **“gestore obbligato** è il gestore che, in virtù di un provvedimento dell'Autorità o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;" sono abrogate;

f) le parole **“reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;" sono sostituite dalle seguenti:

- *“reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l’utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l’utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione;”*;
- g) le parole **“servizio idrico integrato (SII)** è l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell’*unbundling* contabile del SII;” sono sostituite dalle seguenti:
- *“servizio idrico integrato (SII) è l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico pro tempore vigente;”*.
- 1.2 All’articolo 4, comma 4.2, lettera g), della RQSII, le parole “tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;” sono sostituite dalle seguenti: *“tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026);”*.
- 1.3 All’articolo 13, comma 13.2, della RQSII, le parole “con contestuale invio dell’attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio” sono sostituite dalle seguenti: *“con contestuale invio dell’attestazione di avvenuto pagamento, via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio”*.
- 1.4 All’articolo 15, comma 15.5, della RQSII, le parole “in cui la fornitura è stata disattivata per morosità” sono sostituite dalle seguenti: *“in cui la fornitura è stata limitata ovvero sospesa per morosità”*.
- 1.5 All’articolo 20, comma 20.1, della RQSII, sono apportate le seguenti modificazioni:
- a) la lettera d) è sostituita dalla seguente:
- “d) il codice utente e, a partire dal 1° gennaio 2027, il codice identificativo unico di cui all’Articolo 17 del TIMSII, nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;”*;

- b) la lettera n) è sostituita dalla seguente:
- “n) il riferimento organizzativo del gestore al fine di fornire ulteriori informazioni, nel caso di lavori complessi.”.*
- 1.6 All’articolo 30 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:
- a) il comma 30.6 è sostituito dal seguente:
- “30.6 Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati nel rispetto delle previsioni di cui all’Articolo 11, comma 11.3, del TIMSII. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.”;*
- b) dopo il comma 30.7 è aggiunto il seguente:
- “30.8 A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d’ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all’utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l’utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni di cui all’Articolo 67, comma 67.1.”.*
- 1.7 All’articolo 33 della RQSII, dopo il comma 33.3, è aggiunto il seguente:
- “33.4 Fermo restando l’obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, il gestore è tenuto a effettuare - qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo - la programmazione del medesimo intervento sulla base dell’esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.”.*
- 1.8 All’articolo 38 della RQSII, il comma 38.3 è sostituito dal seguente:
- “38.3 Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell’utente finale, il gestore procede a una stima dei consumi nel rispetto di quanto previsto dall’Articolo 10, comma 10.3, del TIMSII.”.*
- 1.9 All’Articolo 42, comma 42.7, della RQSII, dopo le parole “pagamento rateale dell’importo dovuto.” sono aggiunte le seguenti: *“Nel caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all’addebito delle rate alle scadenze prefissate.”.*
- 1.10 All’Articolo 43 della RQSII, dopo il comma 43.1, è aggiunto il seguente:

*“43.2 A partire dal 1° gennaio 2027, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto inviato dall’utente finale relativo ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.”.*

1.11 All’articolo 45 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

a) al comma 45.1, le parole “ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione” sono sostituite dalle seguenti: *“ovvero, fino al 31 dicembre 2026, una richiesta scritta di rettifica di fatturazione”*;

b) il comma 45.2 è sostituito dal seguente:

*“45.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o, fino al 31 dicembre 2026, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente RQSII e sono classificati come richieste scritte di informazioni qualora inviati dall’utente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del gestore.”.*

1.12 All’articolo 48, comma 48.1, della RQSII, le parole “Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione” sono sostituite dalle seguenti: *“Fino al 31 dicembre 2026, il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione”*.

1.13 All’articolo 49 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

a) al comma 49.1, le parole “fax per l’inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo comma 49.4” sono sostituite dalle seguenti: *“una modalità telematica che disponga di tracciatura per l’inoltro in forma scritta di reclami”*;

b) al comma 49.3, la lettera a) è sostituita dalla seguente:

*“a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o l’indicazione di una modalità telematica che disponga di tracciatura ai quali inviare il reclamo,”.*

1.14 All’articolo 50 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

a) al comma 50.1:

i. le parole “o di rettifica di fatturazione,” sono sostituite dalle seguenti: *“o, fino al 31 dicembre 2026, di rettifica di fatturazione”*;

ii. alla lettera b), le parole “del nominativo e” sono eliminate;

- b) al comma 50.2 le parole “Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati” sono sostituite dalle seguenti: *“Con riferimento al reclamo scritto, fino al 31 dicembre 2026, nella risposta devono essere riportati”*;
- c) al comma 50.2bis le parole “Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore obbligato,” sono sostituite dalle seguenti: *“Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, fino al 31 dicembre 2026, il gestore,”*;
- d) al comma 50.2ter:
  - i. le parole “in aggiunta ai contenuti minimi di cui al precedente comma 50.1,” sono sostituite dalle seguenti: *“in aggiunta ai contenuti minimi di cui ai precedenti commi 50.1, 50.2 e, a partire dal 1° gennaio 2027, di cui ai commi 50.1 e 50.4”*;
  - ii. le parole “il gestore obbligato fornisce” sono sostituite dalle seguenti: *“il gestore fornisce”*;
- e) al comma 50.3:
  - i. le parole “Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione,” sono sostituite dalle seguenti: *“Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione di cui al precedente Articolo 48, fino al 31 dicembre 2026,”*;
  - ii. alla lettera a), le parole “la relativa documentazione della correttezza” sono sostituite dalle seguenti: *“la relativa documentazione attestante la correttezza”*;
- f) dopo il comma 50.3 sono aggiunti i seguenti:
 

*“50.4 A partire dal 1° gennaio 2027, la risposta motivata al reclamo scritto è articolata nelle seguenti parti, che devono presentare contenuti coerenti e consequenziali:*

  - a) il Suo reclamo, che riepiloga il problema segnalato dall’utente finale;*
  - b) Le nostre verifiche, nella quale il gestore, in relazione alle possibili cause del problema segnalato dall’utente finale, indica le verifiche svolte, anche attraverso l’acquisizione di informazioni e documenti presso il gestore del servizio di fognatura e depurazione nei casi di gestione separata del SII, allo scopo di valutare la fondatezza del reclamo, e ne descrive gli esiti, allegando la relativa documentazione;*
  - c) Le nostre conclusioni, nella quale il gestore espone le conclusioni raggiunte circa la fondatezza del reclamo e indica in alternativa:*
    - i motivi per i quali ritiene infondato il reclamo, oppure*
    - le azioni correttive e riparatorie che sono state o saranno adottate per risolvere il problema e le relative tempistiche;*

d) *I Suoi diritti, nella quale il gestore indica:*

- *qualora sia dovuto all'utente finale un indennizzo automatico ai sensi della regolazione o del contratto, i tempi e le modalità con le quali l'indennizzo sarà corrisposto, specificando che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;*
- *i recapiti ai quali l'utente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;*
- *le azioni che l'utente finale può intraprendere se ritiene insoddisfacente la risposta, rinviando alla pagina del proprio sito internet dove sono disponibili informazioni dettagliate sulle relative procedure, con particolare riferimento alle modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, secondo quanto previsto al successivo Articolo 54, comma 54.3.”;*

*“50.5 A partire dal 1° gennaio 2027:*

- a) *nella risposta al reclamo scritto relativo alla correttezza degli importi addebitati in fattura, fermo restando quanto previsto ai commi 50.1 e 50.4, deve essere accuratamente descritto l'esito della verifica svolta dal gestore, secondo quanto riportato al precedente comma 50.3, dando particolare evidenza al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione, qualora dovuta;”;*
- b) *la risposta a richieste scritte di informazioni riporta nell'oggetto la dicitura “Risposta alla Sua richiesta di informazioni” e, oltre agli elementi di cui al precedente comma 50.1, indica i recapiti del gestore per eventuali reclami, il tempo massimo di risposta previsto dal relativo standard e l'indennizzo dovuto in caso di ritardo.”.*

1.15 All'Articolo 52 della RQSII, dopo il comma 52.6, è aggiunto il seguente:

*“52.7 Il gestore è tenuto a garantire l'accesso libero agli sportelli provinciali durante tutto l'orario di apertura, pur potendo prevedere, a maggior tutela dell'utente finale, che siano accordati appuntamenti dedicati.”.*

1.16 All'Articolo 54 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) al comma 54.2:
  - i. le parole “Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare” sono sostituite dalle seguenti: *“Il sito internet consente altresì all'utente di accedere alla propria area personale, disponibile anche su dispositivi mobili, e di inoltrare”;*



- ii. le parole “reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti” sono sostituite dalle seguenti: *“reclami, richieste di rettifiche di fatturazione, fino al 31 dicembre 2026, e di rateizzazione dei pagamenti”*;
- b) al comma 54.3 la parola “obbligato” è eliminata;
- c) dopo il comma 54.3 sono aggiunti i seguenti:

*“54.4 Qualora il reclamo o la richiesta di informazioni sia inviata ricorrendo allo sportello online, il gestore è tenuto a consentire all’utente finale di scaricare sul proprio dispositivo o di ricevere tramite posta elettronica una copia delle comunicazioni così inviate, che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.”*;

*“54.5 In seguito alla cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l’utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all’area personale almeno per l’utilizzo delle funzionalità di cui al precedente comma 54.4 e delle funzionalità relative all’archivio delle bollette emesse dal gestore medesimo e all’archivio delle notifiche.”*;

*“54.5 Le disposizioni di cui ai precedenti commi 54.4 e 54.5 si applicano a far data dal 1° gennaio 2027.”*.

1.17 All’Articolo 55 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) la Rubrica è sostituita dalla seguente: *“Obblighi dei servizi telefonici”*;
- b) dopo il comma 55.2, è aggiunto il seguente:

*“55.3 A partire dal 1° gennaio 2027, i servizi telefonici dotati di assistente vocale devono assicurare che:*

  - a) l’utente finale sia sempre avvertito in anticipo se la chiamata sarà gestita da un assistente vocale o sarà trasferita a un assistente vocale in esito alla scelta di un’opzione da parte del medesimo utente;*
  - b) durante l’interazione con l’assistente vocale l’utente finale possa sempre chiedere di parlare con un operatore;*
  - c) l’assistente vocale che non sia in grado di comprendere o di soddisfare la richiesta dell’utente finale attivi automaticamente la richiesta di parlare con un operatore.”*.

1.18 All’Articolo 58 sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) al comma 58.1, le parole “e l’inizio della conversazione con l’operatore, o di conclusione della chiamata” sono sostituite dalle seguenti: *“e l’inizio della conversazione con l’assistente vocale, nei casi in cui la chiamata non venga successivamente reindirizzata all’operatore, o l’inizio della conversazione con l’operatore, anche a seguito di un reindirizzamento da parte dell’assistente vocale, o la conclusione della chiamata”*;
  - b) al comma 58.2 le parole “L’indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA)” sono sostituite dalle seguenti: *“Fino al 31 dicembre 2026, l’indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA)”*;
  - c) dopo il comma 58.2 è aggiunto il seguente:  
*“58.3 A partire dal 1° gennaio 2027 e nel caso di utilizzo di assistente vocale, l’indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:*
    - a) hanno parlato con un assistente vocale senza che la chiamata sia stata successivamente trasferita a un operatore;*
    - b) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici o dell’assistente vocale;*
    - c) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, hanno terminato la chiamata prima dell’inizio della conversazione con l’operatore stesso.”.*
- 1.19 All’Articolo 59, comma 59.1, della RQSII, le parole “reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore” sono sostituite dalle seguenti: *“reindirizzate dai sistemi automatici o, a partire dal 1° gennaio 2027, dall’assistente vocale ad un operatore”*.
- 1.20 All’Articolo 60 della RQSII, al comma 60.2, le parole “reindirizzati da parte di servizi automatici di cui al precedente Articolo 56 ad un operatore” sono sostituite dalle seguenti: *“reindirizzati da parte di servizi automatici di cui al precedente Articolo 56 o, a partire dal 1° gennaio 2027, dall’assistente vocale ad un operatore”*.
- 1.21 Alla Tabella 2 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:
- a) le parole “ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore” sono sostituite dalle seguenti: *“ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore o del livello di pressione”*;

- b) le parole “Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all’Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi” sono sostituite dalle seguenti: *“Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all’Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi (fino al 31 dicembre 2026)”*;
- c) le parole “Tempo medio di attesa, di cui all’Articolo 58, tra l’inizio della risposta e l’inizio della conversazione con l’operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell’inizio della conversazione con l’operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)” sono sostituite dalle seguenti: *“Tempo medio di attesa, di cui all’Articolo 58, tra l’inizio della risposta e l’inizio della conversazione con l’operatore, o l’assistente vocale, o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell’inizio della conversazione con l’operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)”*.

1.22 All’Articolo 73, comma 73.1, della RQSII, la lettera b) è sostituita dalla seguente:

*“b) fino al 31 dicembre 2026, nel caso in cui all’utente finale sia già stato corrisposto nell’anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; a partire dal 1° gennaio 2027, qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza;”*.

1.23 All’Articolo 75 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) al comma 75.3, la lettera f) è sostituita dalla seguente:

*“f) i dati identificativi del punto di consegna o di scarico, ivi incluso, a partire dal 1° gennaio 2027, il codice identificativo unico di cui all’Articolo 17 del TIMSII, ad eccezione delle nuove attivazioni;”*;

- b) al comma 75.8, le parole “, richiesta scritta di rettifica di fatturazione” sono sostituite dalle seguenti: *“, e, fino al 31 dicembre 2026, richiesta scritta di rettifica di fatturazione”*;
- c) al comma 75.9, le parole “Per ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione per la quale si dia luogo a rettifica di fatturazione” sono sostituite dalle seguenti: *“Per ogni reclamo ovvero, fino al 31 dicembre 2026, richiesta scritta di rettifica di fatturazione per i quali si dia luogo a rettifica di fatturazione”*;
- d) al comma 75.13, la lettera b) è sostituita dalla seguente:
 

*“b) l’istante di inizio della conversazione con l’operatore, o l’assistente vocale, o, se precedente, della fine della chiamata;”*;
- e) il comma 75.14 è sostituito dal seguente:

*“75.14 Per ogni richiesta di pronto intervento, per ciascun caso in cui l’utente finale ovvero il segnalante parli con un operatore o la chiamata si concluda per rinuncia prima dell’inizio della conversazione, al fine di verificare il rispetto degli standard relativi all’indicatore CPI e del “tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento”, il gestore deve registrare:*

- 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) data e istante di inizio della chiamata, con granularità pari al secondo;*
- d) l’istante di inizio della conversazione con l’operatore o, se precedente, della fine della chiamata;*
- e) registrazione vocale della chiamata;*
- f) motivo della segnalazione;*
- g) nominativo del chiamante;*
- h) numero di telefono del chiamante;*
- i) Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;*
- j) data e ora di arrivo sul luogo di chiamata, con granularità pari al minuto;*
- k) a partire dal 1° gennaio 2027, data e ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata, anche laddove differita qualora siano necessari uno o più interventi successivi alla messa in sicurezza dei luoghi, con granularità pari al minuto.”;*

f) al comma 75.15, la lettera e) è sostituita dalla seguente:

*“e) i dati identificativi del punto di consegna, ivi incluso, a partire dal 1° gennaio 2027, il codice identificativo unico di cui all’Articolo 17 del TIMSII, ad eccezione delle nuove attivazioni.”.*

1.24 All’Articolo 77 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) al comma 77.2, lettera c), le parole “il gestore è tenuto a comunicare” sono eliminate;
- b) al comma 77.4, le parole “e delle richieste di rettifica di fatturazione” sono sostituite dalle seguenti: *“e, fino al 31 dicembre 2026, delle richieste di rettifica di fatturazione”;*
- c) al comma 77.5, le parole “e delle richieste di rettifica di fatturazione” sono sostituite dalle seguenti: *“e, fino al 31 dicembre 2026, delle richieste di rettifica di fatturazione”.*

- 1.25 All'Articolo 80 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:
- a) al comma 80.2, le parole “dai propri uffici via fax o telematica” sono sostituite dalle seguenti: *“dai propri uffici via telematica”*;
  - b) al comma 80.3, le parole “via fax o telematica” sono sostituite dalle seguenti: *“per via telematica”*;
  - c) al comma 80.4, lettera c), le parole “o di rettifica di fatturazione” sono sostituite dalle seguenti: *“o, fino al 31 dicembre 2026, di rettifica di fatturazione”*.
- 1.26 All'Articolo 84, comma 84.1, della RQSII, le parole “e di rettifica di fatturazione” sono sostituite dalle seguenti: *“e, fino al 31 dicembre 2026, di rettifica di fatturazione”*.
- 1.27 Alla Tavola 1 della RQSII le parole “33. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (articolo 48 RQSII)” sono sostituite dalle seguenti: *“33. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (articolo 48 RQSII) [fino al 31 dicembre 2026]”*.
- 1.28 All'Articolo 92, comma 92.2, della RQSII, sono apportate le seguenti modificazioni:
- a) le parole “dei 24 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC2” sono sostituite dalle seguenti: *“dei 24 indicatori semplici (23 a partire dal 2027) attribuiti al macro-indicatore MC2”*;
  - b) le parole “per i rimanenti 17 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC2” sono sostituite dalle seguenti: *“per i rimanenti 17 (16 a partire dal 2027) indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC2”*.
- 1.29 All'Articolo 93 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:
- a) il comma 93.1 è sostituito dal seguente:  
*“93.1 Per ciascuno dei macro-indicatori di cui all'Articolo 92, gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza. In particolare, si individuano:*
    - *la Classe A, cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza;*

- la Classe B e la Classe C, cui sono associati obiettivi di miglioramento differenziati in ragione del livello iniziale di performance;
  - a partire dal periodo di valutazione delle performance 2026-2027, la Classe D, cui è parimenti associato un obiettivo di miglioramento.”;
- b) al comma 93.2, le parole “nella Tavola 2” sono sostituite dalle seguenti: “nelle seguenti Tavola 2 e Tavola 2bis”;
- c) la Rubrica della Tavola 2 è sostituita dalla seguente: “Classi e obiettivi per macro-indicatore (fino al periodo di valutazione delle performance 2022-2023)”;
- d) dopo la Tavola 2 è aggiunta la seguente:

**Tavola 2bis - Classi e obiettivi per macro-indicatore (dal periodo di valutazione delle performance 2024-2025)**

Macro-indicatore	Per il biennio 2024-2025			Dal biennio 2026-2027		
	ID Classe	Classe	Obiettivo	ID Classe	Classe	Obiettivo
<i>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</i>	A	MC1 > 98%	Mantenimento	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1% o MC1>98%	B	94% < MC1 ≤ 98%	+ 1% o MC1>98%
				C	90% < MC1 ≤ 94%	+ 2% o MC1>95%
	C	MC1 ≤ 90%	+ 3% o MC1>91%	D	MC1 ≤ 90%	+ 3% o MC1>92%
<i>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</i>	A	MC2 > 95%	Mantenimento	A	MC2 > 96%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1% o MC2>95%	B	93% < MC2 ≤ 96%	+ 1% o MC2>96%
				C	90% < MC2 ≤ 93%	+ 2% o MC2>94%
	C	MC2 ≤ 90%	+ 3% o MC2>91%	D	MC2 ≤ 90%	+ 3% o MC2>92%

1.30 All’Articolo 94 della RQSII sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) al comma 94.1, le parole “Nella Tavola 3” sono sostituite dalle seguenti: “Nella Tavola 3 e nella Tavola 3bis”;

- b) la Rubrica della Tavola 3 è sostituita dalla seguente: “*Stadi di valutazione delle performance di qualità contrattuale in ciascun periodo di valutazione (fino al biennio 2024-2025)*”;
- c) dopo la Tavola 3 è aggiunta la seguente:

**Tavola 3bis - Stadi di valutazione delle *performance* di qualità contrattuale in ciascun periodo di valutazione (dal biennio 2026-2027)**

		Livelli di valutazione	
		Livello base	Livello di eccellenza
Obiettivi	<u>Obiettivi di mantenimento</u> (Classe A)	<b>Stadio I</b> permanenza in Classe A (cambio di classe) per ogni macro-indicatore	<b>Stadio III</b> prime tre posizioni a livello globale considerando tutti i macro-indicatori valutati (di cui almeno uno in Classe A)
	<u>Obiettivi di miglioramento</u> (Classi B, C e D)	<b>Stadio II</b> superamento (non raggiungimento) dell’obiettivo per ogni macro-indicatore	

- 1.31 La Tavola 4 è sostituita dalla seguente:

**Tavola 4 - Pesi per macro-indicatore**

Macro-indicatore	Fino al biennio 2024-2025	Dal biennio 2026-2027
	$\lambda_{MC}$	$\lambda_{MC}$
<i>MC1</i>	50%	40%
<i>MC2</i>	50%	60%

- 1.32 All’Articolo 96, comma 96.6, della RQSII, le parole “A partire dal 2024” sono sostituite dalle seguenti: “*A partire dal periodo di valutazione delle performance 2024-2025*”.
- 1.33 La Tabella 3 è sostituita dalla seguente:

**Tabella 3 - Campi dell'elenco per pronto intervento**

							Classificazione richiesta di pronto intervento				
							Casi di pericolo			Altri casi	
N. Progr.	Tipologia prestazione (indicare: Pronto intervento)	Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione	Codice con cui il gestore individua la prestazione	Dati identificativi dell'utente finale (Codice utente, ovvero in mancanza dati identificativi del richiedente)	Tipologia d'uso 1 = uso domestico e relative sotto-tipologie 2 = uso diverso dal domestico e relative sotto-tipologie	Dati identificativi punto di consegna (Codice misuratore, se presente, codice identificativo unico - Art. 17 TIMSII)	Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo	Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita	Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria	Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti	Descrivere brevemente

*segue*

CPI e inizio Pronto Intervento		Effettivo intervento sul luogo		Pronto intervento
Data e istante inizio della chiamata telefonica (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e istante inizio conversazione con operatore (o, se precedente, della fine della chiamata) (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e ora di arrivo del personale sul luogo di chiamata (gg/mm/aa;hh:min)	Data e ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata (gg/mm/aa;hh:min)	Mancato rispetto standard generale di riferimento (1=per cause di forza maggiore 2=per cause utente finale o terzi 3=per causa gestore)



- 1.34 Alla Tabella 4 recante “Campi dell’elenco di prestazioni di qualità contrattuale del SII”, dopo le parole “Codice misuratore, se presente”, sono aggiunte le seguenti “, *codice identificativo unico – Art. 17 TIMSIP*”.
- 1.35 Alla Tabella 4bis recante “Campi dell’elenco delle chiamate pervenute al *call center*”, dopo le parole “Data e istante inizio conversazione con operatore”, sono aggiunte le seguenti “o *assistente vocale*”.
- 1.36 Alla Tabella 6 della RQSII recante “Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici”, sono apportate le seguenti modificazioni:
- a) le parole “Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione” sono sostituite dalle seguenti: “*Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026)*”;
  - b) le parole “e l’inizio della conversazione con l’operatore” sono sostituite dalle seguenti: “*e l’inizio della conversazione con l’operatore, o l’assistente vocale,*”;
  - c) le parole “reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore” sono sostituite dalle seguenti: “*reindirizzate dai sistemi automatici o dall’assistente vocale ad un operatore*”.