



# **UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO**

*Pag. 1 di 26*

## **MODIFICHE ALLA CARTA DEL SII con note alle proposte di modifica**

<b>TESTO DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI VIGENTE</b> <b>Ex Deliberazione di Consiglio provinciale</b> <b>n.36 del 06/10/2022</b>	<b>PROPOSTE DI MODIFICA</b>	<b>Note alle proposte di modifica</b>
<p><b>2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI</b> [...] S.Ec.Am. S.p.A. possiede anche un laboratorio di analisi interno dedicato esclusivamente al SII; tale laboratorio esegue circa 3.500 analisi l'anno condotte in parallelo a quelle effettuate per legge dall'ATS per le acque potabili, secondo il D.Lgs. 31/2001.</p> <p><b>3.3 Accessibilità al servizio</b> <b>Ufficio relazioni con l'utenza</b> <b>Via Vanoni, 79 SONDRIO</b> Aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari: Mattino: 8:30-12:30 Pomeriggio: 14:30-16:30</p> <p><b>Via Lungo Adda IV Novembre, 5 TIRANO</b> Aperto lunedì – mercoledì - venerdì Mattino: 8:30-12:30 Pomeriggio: 14:30-16:30</p> <p><b>Lungo Frodolfo Vanoni, 7 BORMIO</b> Mattino: martedì e giovedì 09:00-13:00 Pomeriggio: martedì e giovedì 14:00-16:00</p>	<p><b>2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI</b> [...] S.Ec.Am. S.p.A. possiede anche un laboratorio di analisi interno dedicato esclusivamente al SII; tale laboratorio esegue circa 3.500 analisi l'anno condotte in parallelo a quelle effettuate per legge dall'ATS per le acque potabili, secondo il D.Lgs. <b>18/2023</b>.</p> <p><b>3.3 Accessibilità al servizio</b> <b>Ufficio relazioni con l'utenza</b> <b>Via Vanoni, 79 SONDRIO</b> <del>Aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari:</del> Mattino: <b>da lunedì a venerdì</b> 8:30-12:30 Pomeriggio: <b>da lunedì a venerdì</b> 14:30-16:30</p> <p><b>Via Lungo Adda IV Novembre, 5 TIRANO</b> <del>Aperto lunedì – mercoledì – venerdì</del> Mattino: <b>lunedì, mercoledì e venerdì</b> 8:30-12:30 Pomeriggio: <b>lunedì, mercoledì e venerdì</b> 14:30-16:30</p> <p><del><b>Lungo Frodolfo Vanoni, 7 BORMIO</b></del> <b>Via Breno, 10a - VALDISOTTO</b> Mattino: martedì e giovedì <b>08:30-12:30</b> Pomeriggio: martedì e giovedì <b>14:30-16:30</b></p>	<p><b>2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI</b> [...] Adeguamento normativo.</p> <p><b>3.3 Accessibilità al servizio</b> Riformulato. Corretto indirizzo e orario sportello Alta Valle.</p>

<p><b>3.4 Sportelli al pubblico</b> [...] I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi risultano essere rispettivamente 5 min e 15 min, in funzione della tipologia di richiesta.</p> <p><b>3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza</b> [...] In particolare, telefonicamente e possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ segnalazioni/reclami;</li> <li>➤ richieste letture contatori;</li> <li>➤ richieste rettifiche di fatturazione;</li> <li>➤ informazioni sulla bolletta;</li> <li>➤ informazioni sui pagamenti;</li> <li>➤ richieste di verifica contatori.</li> </ul> <p><b>3.6 Facilitazioni particolari</b> [...] Il Gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) contanti;</li> <li>b) assegni circolari o bancari;</li> <li>c) carta bancaria e/o carta di credito;</li> <li>d) domiciliazione bancaria;</li> <li>e) MAV bancario e postale.</li> </ol>	<p><b>3.4 Sportelli al pubblico</b> [...] I tempi di attesa agli sportelli medi e massimi <del>risultano essere rispettivamente 5 min e 15 min, in funzione della tipologia di richiesta</del> sono riportati nella tabella "Livelli di Qualità Contrattuale" disponibile anche sul sito internet <a href="http://www.secam.net">www.secam.net</a></p> <p><b>3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza</b> [...] In particolare, telefonicamente è possibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <del>presentare</del> segnalazioni/reclami;</li> <li>➤ <del>richieste</del> <del>comunicare</del> letture contatori;</li> <li>➤ <del>richieste</del> <del>richiedere</del> rettifiche di fatturazione;</li> <li>➤ <del>richiedere</del> informazioni sulla bolletta;</li> <li>➤ <del>richiedere</del> informazioni sui pagamenti;</li> <li>➤ <del>richiedere la richieste di</del> verifica contatori.</li> </ul> <p><b>3.6 Facilitazioni particolari</b> [...] Il Gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) contanti;</li> <li>b) assegni circolari o bancari;</li> <li>c) carta bancaria e/o carta di credito;</li> <li>d) domiciliazione bancaria;</li> <li>e) <del>MAV bancario e postale</del> Bollettino PagoPa (Avviso di pagamento).</li> </ol>	<p><b>3.4 Sportelli al pubblico</b> Non inserito il valore, ma richiamati i livelli di qualità disponibili sul sito.</p> <p><b>3.5 Svolgimento di pratiche per via telefonica/corrispondenza</b> Riformulato.</p> <p><b>3.6 Facilitazioni particolari</b> Sostituito il Mav con PagoPa</p>
---	---	--

## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

### 3.12 Pronto intervento

Il Gestore S.EC.AM. S.p.A. dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, chiamando il numero verde 800 239291, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare. Il servizio è attivo 24 ore su 24 per emergenze idriche, in orario d'ufficio per pratiche amministrative. Si ricorda altresì che il centralino di Secam risponde al numero: 0342 215338.

### 3.14 Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile

Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua. Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei, che vengono pubblicati sul sito internet per ogni Comune gestito:

[...]

### 3.12 Pronto intervento

Il Gestore S.EC.AM. S.p.A. dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, chiamando il numero verde ~~800-239291~~ 800.604.905, gratuito per chiamate da telefono fisso e cellulare. Il servizio è attivo 24 ore su 24 per emergenze idriche, ~~in orario d'ufficio per pratiche amministrative.~~ ~~Si ricorda altresì che il centralino di Secam risponde al numero: 0342 215338.~~

### 3.14 Caratteristiche ~~chimico- fisiche~~ dell'acqua potabile

~~Vengono di seguito elencati alcuni parametri considerati significativi per la valutazione della qualità dell'acqua. Il Gestore S.Ec.Am. S.p.A. è tenuto a fornire i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei, che vengono pubblicati sul sito internet per ogni Comune gestito:~~

~~[...]~~

~~Il gestore rende disponibile sul proprio sito internet le informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita. Le verifiche di potabilità delle acque, senza costi per l'utenza, avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione, nei luoghi e con la periodicità riportati nelle tabelle consultabili sul sito internet del gestore. I valori effettivi dei parametri variano in funzione delle fonti di approvvigionamento. I risultati dei controlli analitici dell'acqua distribuita nei Comuni serviti da S.Ec.Am. S.p.A. vengono pubblicati ed aggiornati semestralmente sul sito internet [www.secam.net](http://www.secam.net) e inoltrati agli utenti che ne effettuano richiesta. I parametri determinati, elencati nella tabella~~

### 3.12 Pronto intervento

Corretto numero verde pronto intervento

### 3.14 Caratteristiche dell'acqua potabile

Adeguamento normativo in tabella e valori di riferimento variati con il nuovo decreto.

# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

sottostante, sono quelli definiti nell'Allegato I, Parti A, B e C indicati nel D. Lgs. 18/2023, gli eventuali parametri supplementari fissati ai sensi dell'articolo 12, comma 13 del medesimo decreto, e i parametri durezza, calcio, magnesio e potassio.

Parametri	Unità di misura	Valore di Parametro (D. Lgs. 18/2023)
Colore	/	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale
Odore	/	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale
Sapore	/	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale
Conducibilità	µS/cm	2500
pH	Unità di pH	6,5 – 9,5
Torbidità	NTU	Accettabile per i consumatori e senza variazioni anomale
Durezza	°f	/
Residuo Fisso a 180°C	mg/L	/
Bicarbonato (HCO <sub>3</sub> <sup>-</sup> )	mg/L	/
Cloruro (Cl <sup>-</sup> )	mg/L	250
Fluoruro (F <sup>-</sup> )	mg/L	1,50
Nitrato (NO <sub>3</sub> <sup>-</sup> )	mg/L	50
Nitrito (NO <sub>2</sub> <sup>-</sup> )	mg/L	0,50
Solfato (SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> )	mg/L	250
Ammonio (NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> )	mg/L	0,50
Calcio (Ca <sup>2+</sup> )	mg/L	/
Magnesio (Mg <sup>2+</sup> )	mg/L	/
Potassio (K <sup>+</sup> )	mg/L	/
Sodio (Na <sup>+</sup> )	mg/L	200
Alluminio (Al)	µg/L	200
Antimonio (Sb)	µg/L	10
Arsenico (As)	µg/L	10
Boro (B)	mg/L	1,5
Cadmio (Cd)	µg/L	5
Cromo (Cr)	µg/L	50
Ferro (Fe)	µg/L	200
Manganese (Mn)	µg/L	50
Mercurio (Hg)	µg/L	1
Nichel (Ni)	µg/L	20
Piombo (Pb)	µg/L	10
Rame (Cu)	mg/L	2
Selenio (Se)	µg/L	20
Vanadio (V)	µg/L	140

## 3.17 Morosità

Al sensi della vigente Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI) di ARERA, in caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione - un primo sollecito bonario di pagamento.

In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui sopra.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dalla Regolazione della Qualità Contrattuale (RQSII) di ARERA, la precedente disposizione non si applica quando l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro oppure quando il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

## 3.17 Morosità

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 del RQSII - un primo sollecito bonario di pagamento, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui al successivo Articolo 4, evidenziando:
  - i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
  - ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo comma 4.6, e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura di cui al successivo Articolo 7 e Articolo 8;
- c) le modalità, di cui al successivo Articolo 6, con

## 3.17 Morosità

In tema di morosità nel SII l'Autorità nazionale ha assunto un'apposita deliberazione (n.311 del 16 luglio 2019) approvante il documento "Regolazione della Morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI)", successivamente integrato con le modifiche apportate con la deliberazione 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, con la deliberazione 16 giugno 2020, 221/2020/R/IDR, con la deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/COM e con la deliberazione 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR.

Si è ritenuto di introdurre in maniera integrale la regolazione vigente nel rapporto tra gestore e utenti in caso di morosità.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata.

Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:

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

Nel caso in cui il termine ultimo sia calcolato a partire dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, il gestore è tenuto a consegnare la raccomandata medesima al vettore postale entro cinque (5) giorni solari calcolati a partire dall'emissione.

Il gestore può richiedere agli utenti finali non disalimentabili morosi, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;

cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;

- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 del RQSII.

Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità di cui al precedente comma 3.1.

In caso di morosità dell'utente finale il gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, con le modalità di cui al presente Articolo, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento.

Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora di cui al presente Articolo.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione di cui al successivo comma il seguente avviso testuale: *"Gli importi per consumi risalenti a più di due anni oggetto della presente comunicazione di costituzione in mora possono non*

- b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

In caso di morosità il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui sopra, unicamente il pagamento:

- dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, qualora ricorra il caso;
- dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute, qualora ricorra il caso.

In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti.

La volontà dell'utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L'utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima

*essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in allegato, ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]."*

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

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

- l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica



rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

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

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

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

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto

certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;
- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
  - i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento;
  - ii. [soppresso]
  - iii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente;
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il

pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

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

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nella REMSI;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini previsti dalla REMSI senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In aggiunta, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi dagli utenti finali non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

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

relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate di seguito;

- f) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
  - i. i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
  - ii. la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i) i casi, nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
  - i. è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al

<p>b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);</p> <p>c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.</p> <p>Con riferimento agli utenti finali domestici residenti:</p> <p>a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:</p> <p>i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuato dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;</p> <p>ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;</p> <p>b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte</p>	<p>medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto in precedenza;</p> <p>ii. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;</p> <p>k) il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.</p> <p>Il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto successivamente, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.</p> <p>Il gestore può richiedere agli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:</p> <p>a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;</p> <p>b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e</p>	
--	--	--

l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:

- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni sopra esplicitate, la procedura di limitazione/sospensione della fornitura trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose disalimentabili che:

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

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, il gestore non può procedere alla

bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti disalimentabili, in aggiunta unicamente il pagamento:

- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore;
- b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

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

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

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di

disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

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

In aggiunta, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della disciplina in materia di morosità:

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

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

scadenza e l'importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

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

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora;
- b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui in seguito, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate successivamente, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il

- a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini previsti;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

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

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

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

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le

servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n.445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

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

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui in precedenza;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini di cui in precedenza senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità descritte o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In aggiunta, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per

<p>modalità previste dalla REMSI;</p> <p>b) il gestore vanti un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;</p> <p>c) siano decorsi i termini previsti dalla REMSI senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.</p> <p>In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.</p> <p>La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.</p> <p>La limitazione della fornitura non può essere eseguita:</p> <p>a) qualora decorso il termine previsto dalla REMSI l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;</p> <p>b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.</p> <p>Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, nei tempi previsti dalla RQSII e con le modalità previste dalla REMSI.</p> <p>Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):</p>	<p>corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;</p> <p>b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);</p> <p>c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.</p> <p>Con riferimento agli utenti finali domestici residenti:</p> <p>a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 4 per un periodo di 18 mesi:</p> <p>i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;</p> <p>ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di</p>	
--	--	--



- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatti salvi i casi previsti dalla REMSI;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI.

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

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dalla REMSI;
- c) non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
- d) non sia stato inviato il sollecito bonario di

limitazione;

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

- i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;
- ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni di cui sopra la procedura trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle non disalimentabili) che:

- a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
- b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- c) risultino destinatarie di almeno una procedura di



<p>pagamento.</p> <p>Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.</p> <p>L'indennizzo automatico deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità previste nella RQSII. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) come causale della detrazione <i>"Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora"</i>;</li> <li>b) che <i>"La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito"</i>.</li> </ul> <p>Il gestore del SII è tenuto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui alla REMSI, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d'Utenza;</li> <li>b) a registrare e comunicare le informazioni relative all'erogazione degli indennizzi secondo le</li> </ul>	<p>costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.</p> <p>In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;</li> <li>b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.</li> </ul> <p>In aggiunta, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;</li> <li>ii. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;</li> </ul> </li> <li>b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale -</li> </ul>	
--	--	--

modalità previste nella RQSII.

Trascorsi i termini previsti dalla REMSI a seguito della costituzione in mora senza che l'utente interessato abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, prima di procedere con la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore è tenuto a darne comunicazione al Comune competente per territorio. Il Comune, entro il termine di 60 giorni, ha la facoltà di fornire al Gestore una concreta modalità di recupero del credito, trascorso infruttuosamente il quale il Gestore potrà procedere con l'iter in parola.

I 60 giorni predetti non allungano i termini previsti dalla REMSI.

non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

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

Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

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

- a) qualora decorso il termine, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini di cui in precedenza;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

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

## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

mora.

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

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

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità predette;
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui in precedenza o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i

## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

Il gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute, nei tempi di cui agli Articoli 12 e 13 del RQSII, con le modalità di cui in precedenza.

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

- a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- b) in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto in precedenza;
- c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- d) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente

## UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste.

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

- a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste;
- c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

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

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

- a) come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";
- b) che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il

<p><b>4.11 Modalità per la richiesta di voltura</b> [...] Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative. Tale corrispettivo è definito nell'allegato 4 alla convenzione di affidamento a S.Ec.Am. S.p.A. (ex deliberazione di Consiglio provinciale n.12 del 04 aprile 2014).</p>	<p>risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".</p> <p>Il gestore del SII è tenuto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d'Utenza;</li> <li>b) a registrare e comunicare le informazioni relative all'erogazione degli indennizzi secondo le modalità di cui agli articoli 75 e 77 del RQSII.</li> </ul> <p><b>4.11 Modalità per la richiesta di voltura</b> [...] Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del corrispettivo previsto a copertura delle spese <b>amministrative contrattuali</b>. Tale corrispettivo è definito nell'allegato 4 alla convenzione di affidamento a S.Ec.Am. S.p.A. (ex deliberazione di Consiglio provinciale n.12 del 04 aprile 2014).</p>	<p><b>4.11 Modalità per la richiesta di voltura</b> Resi coerenti i termini tra carta e regolamento</p>
---	---	---

## 5.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello dell'Ufficio Clienti e sito internet.

## 6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

[...]

Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 93/17.

## 6.3 Sostituzione del misuratore

[...]

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla...

## 5.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: ~~call~~ center, posta, posta elettronica, sportello dell'Ufficio Clienti e sito internet.

## 6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

[...]

Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 93/17 (aggiornato con le modifiche apportate dal D.M. 6 dicembre 2019, n. 176).

## 6.3 Sostituzione del misuratore

[...]

A seguito di verifica, qualora il contatore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla...

## 5.1 Modalità di richiesta del preventivo per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Modalità non prevista per l'attività (necessita modulo)

## 6.1 Tempo di intervento per la verifica del misuratore

Aggiornati riferimenti normativi

## 6.3 Sostituzione del misuratore

Chiarita la casistica

<p><b>6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza</b> [...] Il Consumo medio annuo (Ca) è definito per ciascun utente finale come segue: <math>Ca = (mis2 - mis) / Ng * 365</math></p> <p><b>6.7 Attribuzione del codice identificativo unico</b> Entro il 31 dicembre 2023 il gestore è tenuto ad attribuire un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata.</p> <p>Il codice identificativo unico dovrà essere composto da.....</p> <p><b>7.6 Termini per i pagamenti</b> [...] Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente.</p> <p><b>7.7 Modalità e strumenti di pagamento</b> [...] a) contanti; b) assegni circolari o bancari s.b.f.; c) carta bancaria e/o carta di credito;</p>	<p><b>6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza</b> [...] Il Consumo medio annuo (Ca) è definito per ciascun utente finale come segue: <math>Ca = (mis2 - mis1) / Ng * 365</math></p> <p><b>6.7 Attribuzione del codice identificativo unico</b> <del>Entro il 31 dicembre 2023 il gestore è tenuto ad attribuire un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata.</del> Per ogni utenza contrattualizzata è stato attribuito un codice identificativo unico e geolocalizzato.</p> <p>Il codice identificativo unico <del>dovrà essere</del> è composto da....</p> <p><b>7.6 Termini per i pagamenti</b> [...] Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, <b>se responsabilità del Gestore</b>, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente.</p> <p><b>7.7 Modalità e strumenti di pagamento</b> [...] a) contanti; b) assegni circolari o bancari s.b.f.; c) carta bancaria e/o carta di credito;</p>	<p><b>6.5 Procedura di autolettura dei misuratori di utenza</b> Corretto un errore di battitura</p> <p><b>6.7 Attribuzione del codice identificativo unico</b> Come modificato regolamento 5.1.3</p> <p><b>7.6 Termini per i pagamenti</b> Introdotte le potenziali casistiche di responsabilità utente (es. dati comunicati errati)</p> <p><b>7.7 Modalità e strumenti di pagamento</b> Sostituito il Mav con PagoPa</p>
---	---	---



<p>d) domiciliazione bancaria; e) MAV bancario o bollettino postale.</p> <p><b>7.10 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica</b> [...] In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito. In deroga a quanto previsto dal precedente capoverso, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.</p> <p><b>GLOSSARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>subentro:</b> è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;</li> </ul>	<p>d) domiciliazione bancaria; e) <del>MAV bancario o bollettino postale</del> Bollettino PagoPa (Avviso di pagamento).</p> <p><b>7.10 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica</b> [...] In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato in tema di rettifiche di fatturazione, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito. <b>In caso di storno della fattura, il Gestore procederà a rimetterla entro 60 giorni dalla data della richiesta.</b> In deroga a quanto previsto dal precedente capoverso, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.</p> <p><b>GLOSSARIO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>subentro:</b> <del>è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;</del> consiste nella riattivazione della fornitura da parte di un nuovo utente, in seguito alla cessazione del contratto da parte dell'utente precedente. Si parla di RIATTIVAZIONE nel caso il subentro sia richiesto dalla stessa persona a cui era intestata l'utenza cessata.</li> </ul>	<p><b>7.10 Modalità di corresponsione al richiedente delle somme non dovute a seguito di rettifica</b> Come punto 5.3 del regolamento</p> <p><b>GLOSSARIO</b> Come punto 1.10 regolamento</p>
--	--	---

# UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI SONDRIO

• **voltura:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

## MODULO RECLAMI

[...]

• **voltura:** ~~è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.~~

è il cambio di intestatario del contratto per il servizio idrico senza che sia interrotta l'erogazione di acqua. In caso di voltura per decesso a EREDE o soggetto già residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza intestata al deceduto, si parla di VARIAZIONE INTESTAZIONE CONTRATTO.

## MODULO RECLAMI

## MODULO RECLAMI

Si ritiene di non inserire il modello, per evitare incongruenze tra quanto pubblicato nella Carta e eventuali nuove revisioni rilasciate e rese disponibili sul sito internet di Secam, come indicato al punto 8.5.