



CARTA SERVIZI DEL SETTORE IDRICO

Varese, agg.to 04 giugno 2026

CARTA SERVIZI DEL SETTORE IDRICO

ATO DI VARESE

Sommario

1. PRESENTAZIONE.....	3
2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI	5
3. TUTELA DELL'UTENTE.....	6
4. QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO	8
5. CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE.....	15
6. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	16
7. DEPOSITO CAUZIONALE	16
8. RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	17
9. LETTURE E FATTURAZIONE	18
10. GESTIONE DELLA MOROSITÀ	20
11. PAGAMENTI E MODALITÀ RATEIZZAZIONE.....	28
12. RICONOSCIMENTO PERDITE OCCULTE	29
13. INDENNIZZI AUTOMATICI.....	31
14. BONUS SOCIALE IDRICO.....	32
15. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI.....	33
16. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	33
17. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI CONTATTI.....	34
GLOSSARIO	35

1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra LereTi e gli utenti del servizio idrico. Permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendere dal proprio Gestore del Servizio e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare il rispetto degli impegni.

In particolare, la Carta ha due obiettivi principali:

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

Il fine della Carta è di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi idrici gestiti da LereTi ed assicurare la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore. Fissa, inoltre, i principi per l'erogazione dei servizi idrici ed i relativi standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare. Quest'ultimi sono monitorati dall'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale (ATO di Varese) mediante la trasmissione da parte del Gestore dei report e della documentazione relativi alle attività del Servizio acquedotto.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet dell'azienda www.leretispa.it.

È previsto il suo aggiornamento periodico, con contestuale revisione degli standard, qualora le mutate condizioni, normative, regolatorie, che disciplinano il servizio, lo richiedano o per tenere eventualmente conto degli interventi previsti dal Piano D'Ambito.

La Carta dei Servizi potrà essere modificata anche su proposta del Gestore, il quale dovrà adeguatamente descrivere e motivare le proposte di modifica mediante presentazione di apposita relazione all'Ufficio d'Ambito.

Le eventuali modifiche che saranno intervenute a livello normativo e che potranno influire sulla presente Carta dei Servizi s'intenderanno automaticamente recepite e applicabili e saranno integrate in occasione del successivo aggiornamento.

La Carta si riferisce per il solo servizio acquedotto, ai seguenti usi potabili:

Uso domestico:

- uso domestico residente;
- uso domestico non residente;
- Uso condominiale.

Uso non domestico

- uso industriale;
- uso artigianale e commerciale;
- uso agricolo e zootecnico;
- uso pubblico non disalimentabile (strutture ospedaliere, case di cura, carceri, istituti scolastici, ambulanze, vigili del fuoco, protezione civile, utenze pubbliche che garantiscono l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, tra cui le bocche antincendio);
- uso pubblico disalimentabile;
- altri usi.

Per il servizio di fognatura e depurazione si rimanda alle Carte Servizi adottate dai Gestori di tali servizi. Il Gestore LereTi - per norma - assicura il coordinamento con gli altri gestori del Servizio Idrico Integrato, garantendo coerenza operativa e informativa nei confronti dell'utente finale.

Il presente documento è stato redatto conformemente alla normativa in materia ed in particolare:

- DPCM 27 gennaio 1994 e s.m.i. - "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- DPCM 04 marzo 1996 e s.m.i. - "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- DPCM 29 aprile 1999 e s.m.i. - "Schema Generale di riferimento per la predisposizione della carta del Servizio Idrico Integrato";
- DGR Lombardia 01 ottobre 2008, n. 8129 e s.m.i. - "Schema tipo Carta dei servizi del ciclo idrico integrato".

Inoltre, la presente Carta recepisce le direttive contenute nelle Delibere emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e si adegua automaticamente, anche prima della loro formale integrazione, alle loro successive modifiche ed integrazioni. In particolare, la presente revisione della Carta del SII tiene conto complessivamente delle seguenti Delibere:

- Delibera ARERA 586/2012/R/idr e s.m.i. - "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato";
- Delibera ARERA 86/2013/R/idr e s.m.i. - "Disciplina del deposito cauzionale per il Servizio Idrico Integrato";
- Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. - "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" e s.m.i.;
- Delibera ARERA 218/2016/R/idr e s.m.i. - "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale";
- Delibera ARERA 897/2017/R/idr e s.m.i. - "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati";
- Delibera ARERA 917/2017/R/idr e s.m.i. - "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".
- Delibera ARERA 665/2017/r/idr - "Testo integrato corrispettivi servizi idrici" (TICSI).
- Delibera ARERA 311/2019/r/idr - "Testo integrato morosità" (REMSI).
- Delibera ARERA 547/2019/r/idr - "Integrazione alla disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni".
- Delibera ARERA 609/2021/R/idr - "Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)"
- Delibera ARERA 610/2021/R/idr "Integrazione alla deliberazione dell'autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni".
- Delibera ARERA 233/2023/E/com - "Attuazione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO per gli utenti finali dei settori idrico e del telecalore"
- Delibera ARERA 637/2023/R/idr - "Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 586/2012/R/idr e all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 655/2015/R/idr (RQSII)

- L.R. n° 26, 12 dicembre 2003, "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" e s.m.i.
- Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e s.m.i. recepito dal D.Lgs. 101/2018 del 10/08/2018;
- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale";
- Legge 7 agosto 1990 del n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.;
- DECRETO MISE 21 aprile 2017, n. 93 "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea".

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

L'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese, in virtù della delibera del proprio Consiglio di Amministrazione n° 26 del 22/06/2017 e della delibera n° 31 del 29/06/2017 del Consiglio Provinciale della Provincia di Varese, ha disposto la salvaguardia a favore di Aspem S.p.A. della gestione del Servizio di Acquedotto facenti capo alla già menzionata società, fino alla naturale scadenza prevista per ciascuna di esse sulla base degli atti regolanti il rapporto con i singoli Comuni.

Con decorrenza 1° luglio 2018, nell'ambito dell'Operazione denominata MNL (Multiutility Nord Lombardia), consistente in un'integrazione industriale e societaria tra ACSM-AGAM S.p.A. e alcune utilities operanti nel territorio della Lombardia settentrionale, la società ASPEM S.p.A., che gestiva il servizio idrico nonché la distribuzione del gas in alcuni Comuni della provincia di Varese, si è fusa per incorporazione in ACSM-AGAM S.p.A.. Contestualmente, la società incorporante ACSM-AGAM S.p.A. ha conferito, con efficacia a partire dal 1° luglio 2018, il ramo d'azienda relativo alla distribuzione di gas e alla gestione del servizio acquedotto di ASPEM S.p.A. ad Acsm Agam Reti Gas Acqua S.p.A..

Il 1° gennaio 2020 nasce LereTi, frutto della fusione tra Acsm Agam Reti Gas Acqua e Lario Reti Gas che gestisce oltre il servizio di distribuzione gas, il servizio di acquedotto nella provincia di Varese e nella provincia di Como.

In particolare, nell'ambito delle sue attività LereTi si occupa della gestione dell'acquedotto nella città di Varese e nei Comuni limitrofi, ed in particolare di:

- 1.319 Km di rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- 144 numero di fonti di approvvigionamento di acqua destinata al consumo umano;
- 18 numero di impianti di potabilizzazione delle acque (esclusa semplice disinfezione);
- 167 serbatoi di distribuzione.

LereTi si avvale, inoltre, di un laboratorio di analisi che garantisce il controllo delle fasi del ciclo dell'acqua potabile (captazione, trattamento, distribuzione) ai sensi della normativa vigente (D. Lgs. 18/2023 e s.m.i.).

Nel 2010 LereTi ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, mentre nel corso del 2011 l'azienda ha sviluppato e certificato il Sistema di Gestione per la Sicurezza ai sensi della norma OSHAS 18001.

Principi fondamentali

Nell'erogazione dei servizi idrici LereTi (di seguito denominata "Gestore") si impegna a rispettare i seguenti principi:

Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

Tale principio si esplica nel garantire l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione degli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico - funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gestore garantire un servizio continuo e regolare, evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Gestore si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione

Il Gestore fornisce all'utente le informazioni che lo riguardano. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

Cortesie

Il Gestore si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni del servizio sono quelle previste dal vigente Regolamento di Utenza del servizio acquedotto che viene consegnato in formato digitale per i contratti stipulati a distanza e in copia cartacea su richiesta a tutti gli utenti finali all'atto della stipula del contratto presso gli sportelli (e comunque scaricabile direttamente dal sito internet dell'azienda).

Il Gestore opera nel rispetto dei principi di sostenibilità ambientale, sociale e di governance (ESG), promuovendo l'uso efficiente delle risorse idriche e la tutela dell'ambiente.

Le attività del Gestore sono improntate al rispetto dei principi di legalità, integrità e trasparenza, anche in conformità al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e al Codice Etico aziendale.

3. TUTELA DELL'UTENTE

Il Gestore si impegna a fornire un'informazione chiara e completa sul servizio acquedotto erogato. In particolare, fornisce agli utenti informazioni in merito ai principali aspetti che caratterizzano la fornitura

al momento della richiesta di un nuovo contratto, mediante consegna delle condizioni generali di fornitura ("Regolamento di Utenza") e della Carta servizi, sempre disponibili sul sito aziendale, per via telematica se il contratto è stipulato a distanza, o stipulato presso gli sportelli mediante stampa cartacea su richiesta del cliente.

Il Gestore si impegna inoltre a comunicare agli utenti ogni modifica alle condizioni ed alle modalità del servizio attraverso:

- le bollette;
- il sito internet aziendale (www.leretispa.it);
- eventuali opuscoli disponibili presso gli sportelli.

Copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono disponibili per gli utenti, previa richiesta, presso gli sportelli riportati nel paragrafo 3.1.

Gli utenti che desiderano avere informazioni sulle procedure e sulle condizioni dei servizi possono utilizzare le modalità indicate di seguito.

3.1 Sportelli aperti al pubblico e numero verde

Gli utenti di LereTi possono accedere ai servizi offerti dall'azienda attraverso gli sportelli siti in:

Via Avegno, 4 - 21100 Varese (VA) Orario di apertura: lunedì, mercoledì e venerdì: 8:30 - 14:00 martedì e giovedì: 8:30 - 16:00
Via Cavallotti, 26 - 21016 Luino (VA) Orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 12:30

Gli standard previsti per gli sportelli della Delibera ARERA 655/2015/R/idr sono i seguenti:

- tempo di medio di attesa agli sportelli non superiore ai 20 minuti;
- tempo massimo di attesa di attesa agli sportelli non superiore a 60 minuti.

In particolare, possono essere presentate le seguenti richieste:

- preventivo per modifica o nuovo allacciamento;
- attivazione della fornitura;
- riattivazione o subentro nella fornitura;
- voltura;
- disattivazione della fornitura;
- verifica del misuratore o del livello di pressione;
- riconoscimento di perdite occulte;
- rettifiche di fatturazione;
- richieste di informazioni o presentazione di eventuali reclami.

Tali richieste possono altresì essere presentate:

- direttamente dal sito internet aziendale, nella sezione "Area Clienti Acqua - Richieste prestazioni"
- via e-mail, all'indirizzo richiesteacquedotto@leretispa.it;

- via posta, all'indirizzo LereTi S.p.A., Via Avegno, 4 – 21100 Varese (VA).

Presso gli sportelli sono a disposizione facilitazioni per l'accesso agli uffici per persone con disabilità in conformità alle normative vigenti.

3.2 Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono un appuntamento, il Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: in particolare viene richiesta all'utente una disponibilità di 3 ore.

3.3 Pronto intervento

Il Gestore dispone di un servizio di Pronto Intervento attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, che può essere attivato chiamando il seguente numero verde:



Il Gestore garantisce tempi di intervento non superiori a 3 ore per la verifica e la messa in sicurezza nelle seguenti situazioni di pericolo:

- a) Interruzioni del servizio, che comportano la totale mancanza di erogazione dell'acqua potabile all'utenza, oppure guasti gravi agli impianti e alle condotte;
- b) Pericoli stradali, ossia guasti o occlusione di condotte, canalizzazioni o impianti che mettono a rischio la sicurezza stradale;
- c) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- d) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo fornisce agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali.

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.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO

4.1 Qualità contrattuale

LereTi opera nel pieno rispetto della normativa vigente e della regolazione in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, nonché dei singoli servizi che lo compongono, come disciplinato dall'Allegato A (RQSII) della Delibera ARERA 655/2015/R/idr e successive modifiche, ai cui commi si farà riferimento nel prosieguo.

In coerenza con i principi di efficacia, efficienza e continuità delineati dalla regolazione, il Gestore garantisce il rispetto delle tempistiche per l'esecuzione delle prestazioni soggette a standard di qualità e delle soglie di qualità dei servizi erogati al fine di soddisfare le aspettative degli utenti. Gli standard di

qualità, rappresentati da parametri quantitativi che consentono di valutare i livelli delle prestazioni fornite, sono esplicitati nella tabella dell'allegato 1.

Il Gestore comunica annualmente agli utenti, tramite appositi allegati in bolletta e su apposita sezione sul sito, gli standard specifici e generali di qualità di propria competenza, nonché gli indennizzi previsti in caso di mancato rispetto dei livelli garantiti, con riferimento all'anno precedente. Qualora, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, emergano difficoltà nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore provvede a informare tempestivamente l'utente, indicando il nuovo termine previsto e le motivazioni del rinvio.

Per quanto concerne il computo dei tempi delle prestazioni soggette a standard specifici e generali, i tempi riportati nella tabella dell'Allegato 1 devono essere considerati al netto del periodo necessario per il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di soggetti terzi, nonché del tempo richiesto per la predisposizione di opere edili o altri adempimenti a carico dell'utente.

Le richieste relative all'esecuzione delle suddette prestazioni, pervenute al Gestore entro le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il primo giorno lavorativo successivo, così come ai fini del computo dei tempi di esecuzione, il giorno della festa patronale dell'ambito servito dal Gestore e il sabato sono considerati giorni festivi.

Di seguito vengono riportati gli indicatori per le prestazioni più rilevanti.

Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico (di cui all'art. 5 del RQSII)

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente, esso è differenziato, come disposto dal comma 67.1 (RQSII), in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Esso è valido per 180 giorni dalla data del suo rilascio e contiene (oltre quanto già previsto dall'articolo 20 del RQSII):

- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- la modulistica per l'accettazione del preventivo e la dichiarazione di avvenuta esecuzione delle opere a carico del cliente, qualora previste;
- l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet aziendale.

Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico (di cui all'art. 8 del RQSII)

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del

gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale; esso è differenziato, come disposto dal comma 67.1, e dal comma 68.1 del RQSII, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.

Tempo di attivazione della fornitura (di cui all'art. 10 del RQSII)

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura, la cui relativa richiesta può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità (di cui al paragrafo 10 della presente carta del servizio) faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura (di cui all'art. 11 del RQSII)

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa, a cui è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come disposto dal comma 67.1 RQSII, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal comma 10.2 RQSII, al gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione, decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (di cui agli art. 12 e 13 del RQSII)

Il tempo di riattivazione della fornitura a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni in seguito feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

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

Tempo di disattivazione della fornitura (di cui all'art. 14 del RQSII)

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale (effettuata con le modalità del comma 10.2) e la data di effettiva disattivazione.

La disattivazione, che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente finale deve garantirvi l'accesso.

Tempo di esecuzione della voltura (di cui agli art. 15 e 17 del RQSII)

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della suddetta richiesta e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata limitata ovvero sospesa per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

- richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Tempo di intervento per la verifica del misuratore (di cui agli art. 28, 29 e 30 del RQSII)

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza. Il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso (avendo facoltà di procedere anche contestualmente all'esito della verifica effettuata), che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede

di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

In quest'ultimo caso, il gestore procede quindi alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati nel rispetto delle previsioni di cui all'Articolo 11, comma 11.3, del TMSII. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Nel caso di richiesta di verifica del contatore con invio a controllo metrologico il cliente ha facoltà di presenziare alle attività di accertamento, previo appuntamento.

I costi relativi alle attività di verifica del misuratore sono pubblicati nel listino delle prestazioni presente nel sito aziendale.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

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 al comma 67.1 del RQSII.

Tempo di intervento per Verifica del livello di pressione (di cui agli art. 31 e 32 del RQSII)

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due (2) giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica, e come data di effettuazione della verifica la data di completamento della stessa.

A sensi del vigente Regolamento del Servizio Acquedotto il cliente, qualora riscontri un'erogazione insufficiente, può richiedere la misurazione del livello di pressione al contatore o, in mancanza di contatore, alla saracinesca di proprietà del Gestore.

I valori di pressione garantiti sono:

- la pressione per le utenze è quella in essere all'atto dell'entrata in vigore del Regolamento;
- per le nuove utenze attivate a decorrere dalla data di entrata in vigore del Regolamento la pressione minima di esercizio, misurata al contatore in regime statico, dovrà rispettare quanto indicato nel DPCM 4 marzo 1996 e ss.mm.ii.
- nel caso in cui, per rilevanti motivi tecnici che dovranno essere giustificati all'Autorità d'Ambito, il Gestore non sia in grado di fornire acqua potabile alla pressione minima di cui sopra, l'Utente dovrà provvedere autonomamente con proprio sistema (es. autoclave) installato in modo idraulicamente sconsesso dalla rete di distribuzione (punto 8.2.1. comma "c" del DPCM 4 marzo 1996 e ss.mm.ii.).

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito internet; il gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di gestione separata del SII

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto della presente RQSII.

il Gestore del servizio acquedotto:

- inoltra le richieste ricevute dall'utente relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al Gestore del servizio;
- inoltra all'utente la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non rispetta i tempi previsti è tenuto ad erogare all'utente un indennizzo, così come riportato al paragrafo 13.1.

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal Gestore del servizio di acquedotto fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente al medesimo Gestore nei termini indicati nell'Allegato 1.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti nella presente Carta dei Servizi, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del servizio di acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione con le modalità e nei tempi previsti dall'Allegato 1.

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06:

- il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;
- il gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui all'Articolo 24, Articolo 25 e Articolo 26, e, in caso di mancato

rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico di cui all'Articolo 72, comma 72.1.

- il gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale;

4.2 QUALITÀ TECNICA

Continuità del servizio

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno tramite il centralino di Pronto Intervento, in modo da recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso.

In caso di interruzioni occasionali o di funzionamenti irregolari, il gestore si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini, indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza, garantendo la fornitura alle utenze sensibili (case di cura, ospedali, centri di dialisi, ecc...) e assicurando le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e la sicurezza dei cittadini. Il gestore rende pertanto disponibili ai cittadini in tempo reale tramite il sito web www.leretispa.it le informazioni relative alle situazioni di interruzione - programmata e non - del servizio. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 48 ore, l'Azienda attiverà un servizio sostitutivo di emergenza.

Interventi programmati

Nel caso in cui non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, il Gestore avviserà tempestivamente gli utenti interessati.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura, vale a dire il tempo intercorrente tra il momento in cui viene avisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica l'interruzione della fornitura oggetto del preavviso, sarà di almeno 48 ore.

La durata massima della singola sospensione programmata, ovvero il tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato, non supererà le 24 ore.

Crisi idrica

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici, comunque non dipendenti dalla propria attività, il Gestore informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure adottate per gestire il periodo di crisi idrica. L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, blackout elettrici, è effettuata in accordo ad un Piano di Emergenza definito con l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese e le altre autorità pubbliche competenti interessate.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione/sospensione degli usi non essenziali;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- razionamento della distribuzione con sospensione programmata dell'erogazione;
- turnazione delle utenze.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Lereti, sulla base di piani di intervento, svolge la ricerca delle perdite occulte sulle reti di acqua potabile, attuata anche tramite ditte esterne specializzate dotate di apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare eventuali perdite non manifeste in superficie.

5. CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE ACQUA POTABILE

Per monitorare la qualità dell'acqua distribuita Lereti ha identificato oltre 290 punti, dai quali vengono prelevati periodicamente campioni per le analisi chimiche e batteriologiche.

Lereti effettua tutte le analisi richieste dal D.Lgs. 18/2023 e s.m.i., per i seguenti parametri è possibile consultare l'andamento dei valori medi tramite l'apposita sezione del sito internet al seguente link ["Composizione analitica dell'acqua"](#).

Parametro	Unità di misura	Valore D. Lgs.18/2023
Ammonio	mg/l	0,50
Arsenico	µg/l	10
Alcalinità	mg/l	Nessun limite previsto
Calcio	mg/l	Nessun limite previsto
Cloriti	mg/l	25 (70*) *valore limite se si utilizza ClO ₂ come disinfettante.
Cloruro	mg/l	250
pH	unità pH	6,5 - 9,5
Conducibilità Elettrica	µS.cm-1 a 20°C	2500
Durezza Totale	°F	Nessun limite previsto
Ferro	µg/l	200
Fluoruro	mg/l	1,50
Magnesio	mg/l	Nessun limite previsto
Manganese	µg/l	50
Nitrato	mg/l	50

Nitrito	mg/l	0,50
Potassio	mg/l	Nessun limite previsto
Residuo Fisso	mg/l	Val. Max Consigliato 1500
Sodio	mg/l	200
Solfato	mg/l	250

6. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di fornitura dell'acqua per uso civile sono descritte nel Regolamento d'Utenza consegnato agli utenti in occasione della stipula del contratto e comunque disponibile presso la sede aziendale e sul sito internet del Gestore.

7. DEPOSITO CAUZIONALE

L'utente è tenuto al versamento di un deposito cauzionale nella prima bollettazione utile, emessa dall'attivazione del servizio, pari alla metà del valore del deposito cauzionale dovuto, mentre la restante parte verrà addebitata in due successive bollette.

Il deposito cauzionale massimo applicato da LereTi viene alternativamente determinato per ogni utenza:

- in misura pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo;
- in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo.

Il deposito cauzionale massimo per le utenze condominiali è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa.

Qualora il dato di consumo su base annua non sia disponibile, la stima della fascia di consumo è determinata in relazione alle informazioni disponibili e, in particolare, alla destinazione d'uso della fornitura e, per gli utenti domestici, al numero dei componenti del nucleo familiare.

Per le utenze che usufruiscono della domiciliazione bancaria con consumi annui fino a 500 mc e a quelle che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale, laddove conosciute dal Gestore, non sarà richiesto alcun deposito.

Il valore del deposito cauzionale può subire variazioni in caso di:

- aggiornamenti disposti dall'ARERA;
- cambiamento delle modalità di pagamento dell'utente che decida di avvalersi / non avvalersi più della domiciliazione delle bollette;
- perdita/acquisto del diritto delle agevolazioni sociali;
- consumi annui successivi all'inserimento nella fascia di appartenenza che variano in maniera strutturale o, anche per un solo anno, di un ammontare superiore al 20% in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

Il deposito cauzionale sarà restituito non oltre 30 giorni dalla data di disattivazione del punto di consegna ovvero di voltura della fornitura, contestualmente all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Il deposito cauzionale non sarà restituito nel caso in cui risultino non pagate fatture precedentemente emesse o nel caso in cui siano rilevati danneggiamenti al contatore e agli accessori, fino a concorrenza dell'importo totale della morosità pregressa o dell'ammontare dei danni.

All'utente non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato; in tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella fattura successiva.

8. RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

I reclami e le richieste di informazioni rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare e un'importante occasione di miglioramento per LereTi.

Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio rispetto ai requisiti stabiliti dalla normativa vigente e dal contratto di fornitura stipulato.

I reclami, le richieste di informazioni scritte e, fino al 31/12/2026, le rettifiche di fatturazione possono essere presentati utilizzando i relativi moduli disponibili nella sezione dedicata del sito internet del Gestore e presso gli Sportelli (di cui al paragrafo 3.1).

L'utente ha anche la facoltà di presentare reclamo senza utilizzare il modulo predisposto, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il codice utente;
- e) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Nel seguito i recapiti a cui inviare le richieste:

- mail: richiesteacquedotto@leretispa.it;
- PEC: servizio.idrico@pec.leretispa.it;
- Web-form su sito internet;
- posta: LereTi S.p.A., Via Avegno, 4 – 21100 Varese (VA).

Entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo o della richiesta di informazioni/rettifica di fatturazione, il Gestore si impegna a fornire una risposta motivata in modo chiaro e comprensibile, contenente le informazioni e con le modalità previste dall'art. 50 della delibera ARERA 655/2015/R/idr.

L'utente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- richiedere, anche in forma scritta, al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo.
- attivare gratuitamente la procedura di conciliazione online presso il Servizio Conciliazione ARERA (www.sportelloperilconsumatore.it/lo-sportello/i-servizi/servizio-conciliazione), registrandosi al Portale (www.portalesportello.it) e compilando online il relativo modulo, ai sensi di quanto

previsto dal Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato. L'esperimento del tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione ARERA è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 800.166.654.

9. LETTURE E FATTURAZIONE

La lettura del contatore è programmata ed effettuata in funzione della frequenza di fatturazione, salvo impossibilità di accedere al contatore per cause indipendenti dalla volontà del gestore (es. assenza del proprietario, difficoltà di accesso al punto di fornitura, ecc.), effettuando almeno i tentativi di raccolta nel rispetto delle frequenze minime stabilite dalla delibera ARERA 218/2016/R/idr.

Qualora non sia possibile effettuare la lettura del contatore, l'incaricato lascia nella cassetta della posta un'apposita cartolina per l'autolettura contenente tutte le informazioni utili per effettuare la lettura.

L'autolettura può essere comunicata agli sportelli (vedi paragrafo 3.1) oppure:

- contattando il seguente numero verde



- utilizzando l'apposita sezione del sito internet aziendale (www.leretispa.it);
- via e-mail: letture_va@leretispa.it;
- Collegandosi al link: <https://clienti.leretispa.it/lridricoWeb/lettura.action>

I consumi sono fatturati almeno con la seguente periodicità:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi da 101 fino a 1.000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 fino a 3.000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3.000 mc.

L'ARERA ha introdotto, con la delibera 586/2012/R/idr, uno schema di bolletta più esaustivo e più chiaro, corredato di spiegazioni. A tal proposito le bollette di LereTi riportano un quadro sintetico (caratteristiche della fornitura, riepilogo dei consumi del periodo e dell'importo da pagare, scadenza del pagamento, numeri per i reclami e il pronto intervento) ed un quadro di dettaglio (la spesa per i consumi, distinguendo tra le varie voci) proprio al fine di facilitare agli utenti la lettura, il controllo dei consumi e della spesa.

Nella bolletta devono essere riportati:

- Il link del sito web del gestore con riferimento alle informazioni previste dalla direttiva (UE) 2184/2020 all'allegato IV;

- Il link al sito web del gestore con riferimento alle tutele applicabili alle utenze interessate da problematiche di perdite occulte;
- Il link alla pagina web in cui sono riportati i consumi medi annui degli utenti finali rilevati sul territorio gestito, suddivisi per la tipologia di utenza.

Le bollette possono essere emesse sia in base ai consumi reali sia su consumi presunti. Il calcolo del consumo in acconto è determinato dividendo il CA "consumo annuo" (calcolato come previsto dall'art. 10.1 del TMSII e determinato con il consumo effettivo del cliente non inferiore a 300 giorni) per i giorni dell'anno al fine di ottenere un consumo medio giornaliero da moltiplicare per i giorni oggetto di fatturazione ($CA/365 \times \text{giorni da stimare}$).

A seguito di lettura successiva ad un "consumo presunto" viene emessa una bolletta di conguaglio. Nel caso in cui i consumi pregressi già fatturati siano superiori a quelli desunti dalla lettura, verrà emessa una bolletta a credito in favore dell'utente.

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi: l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Nei casi in cui la richiesta di rettifica di una fattura già pagata sia richiesta dall'utente, il Gestore procede ad effettuare la rettifica entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati in tema di rettifiche di fatturazione, il credito sarà erogato all'utente tramite rimessa diretta.

Resta comunque salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile, nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

Fatturazione consumi superiori a 2 anni soggetti a prescrizione biennale.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni riguardanti i soggetti riportati all'art. 2.2 dell'allegato alla delibera 547-19, il gestore rinuncia autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi prescritti; l'importo prescritto è riportato in bolletta con esposizione di voci dedicate.

Informazioni alle utenze indirette

Il gestore, rispetto alle utenze indirette, ha l'obbligo di comunicare, ai sensi dell'articolo 20 della delibera 609/2021/idr - Allegato A, alcune specifiche informazioni di base sul servizio erogato. Tali informazioni, in sintesi, sono relative:

- All'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;
- A una serie di indicazioni grafiche sull'andamento dei consumi dell'utenza indiretta;
- Alla quantificazione dei consumi medi giornalieri (in litro/giorno per unità immobiliare) delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;

- Agli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;
- Alle modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità, secondo quanto disposto dal comma 12.1 della direttiva trasparenza;
- Al calore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (Ca), di cui al comma 10.1 della delibera 609/2021/idr - Allegato A, indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
- Al link della pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi, per agevolare all'utente la comparazione tra gestori;

Altri obblighi di informazione del gestore rispetto alle utenze indirette riguardano:

- Le informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata;
- L'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;
- Il modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati (in via cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro) dal gestore.

Nel primo quadriennio di applicazione, gli obblighi di comunicazione si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.

Il gestore ha l'obbligo di specificare agli utenti indiretti le modalità di comunicazione rispetto ai punti sopra elencati. La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso.

Maggiori approfondimenti sono comunque presenti all'interno della delibera 609/2021/idr - Allegato A.

10. GESTIONE DELLA MOROSITÀ

Per quanto concerne la gestione delle morosità, LereTi opera nel pieno rispetto della normativa vigente e della regolazione in materia di morosità nel servizio idrico integrato, come disciplinato dall'Allegato A (REMSI) della deliberazione ARERA 311/2019/R/idr (e successive modifiche), ai cui articoli si farà riferimento nel prosieguo.

10.1 Sollecito bonario (di cui all'Art.3 del REMSI)

10.1.1 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 paragrafo 10.2, 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 sottoparagrafo 10.2.6, 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 paragrafo 10.5 e 10.6;
- c) le modalità, di cui al successivo paragrafo 10.4, con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare se il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/le bolletta/e contestata/e è/è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto sia stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi dell'articolo 42 del RQSI.

10.1.2 Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità di cui al precedente sottoparagrafo 10.1.1.

10.2 Costituzione in mora (di cui all'Art.4 del REMSI)

10.2.1 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 paragrafo, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo 10.1.

10.2.2 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 paragrafo.

10.2.2 bis 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 accettato la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione di cui al successivo sottoparagrafo 10.2.5 il seguente avviso testuale:

"Gli importi per consumi risalenti a più di due anni oggetto della presente comunicazione di costituzione in mora possono non essere pagati in applicazione della Legge di Bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di non procedere al pagamento relativamente ai tali importi, a esempio indicando il modulo compilato presente in allegato, ai recapiti di seguito riportati."

10.2.3 La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia inviato il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo 10.1, o qualora sia stata richiesta la rateizzazione o sia in corso una procedura di reclamo.

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.

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

- a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;

- b) 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.

10.2.5 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 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 di costituzione in mora e del sollecito bonario di pagamento di cui al precedente paragrafo 10.1;
 - ii. le eventuali proroghe relative ai termini che devono essere applicate, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo sottoparagrafo 10.2.6;
- d) la data a partire dalla quale sarà 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 relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al successivo paragrafo 10.3;
- f) le modalità, di cui al successivo paragrafo 10.4, 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, di cui al successivo paragrafo 10.8, 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/le bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto al precedente sottoparagrafo 10.2.4;
- ii. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile;
- 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.

10.2.6 Il termine ultimo di cui al precedente sottoparagrafo 10.2.5, lettera e), entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo paragrafo 10.3, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari dall'entrata in vigore, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente paragrafo 10.1.

10.2.8 Il gestore può richiedere agli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alle bollette a scadenza e, unicamente:

- a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento di cui al precedente paragrafo 10.1 e della comunicazione di costituzione in mora di cui al sottoparagrafo 10.2.5;
- 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 di tre e mezzo per cento (3,5%).

10.2.9 Il gestore può richiedere all'utente finale domestico residente diverso dagli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al precedente sottoparagrafo 10.2.8, unicamente il pagamento:

- a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai successivi commi 7.3, lettera b), e 7.4;
- 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 morosità eventuali penali.

10.3 Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora (di cui all'Art.5 del REMSI)

10.3.1 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.

10.3.2 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 di cui al precedente sottoparagrafo 10.2.5, lettera c).

10.3.3 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.

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

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42, comma 42.4, lettera b) del RQSII;
- 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 al successivo paragrafo 10.4, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nei successivi paragrafi 10.5 e 10.6, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

10.4 Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento (di cui all'Art.6 del REMSI)

10.4.1 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 servizio di assistenza telefonica 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.

10.4.2 La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente sottoparagrafo 10.4.1, 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.

10.5 Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile (di cui all'Art.7 del REMSI)

10.5.1 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 al precedente paragrafo 10.2;
- 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 al precedente sottoparagrafo 10.2.6, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente paragrafo 10.4 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente paragrafo 10.3.

10.5.2 In aggiunta a quanto previsto dal precedente sottoparagrafo 10.5.1, 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;
- 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);
- 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.

10.5.3 Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, di cui al precedente sottoparagrafo 10.5.2:

- 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 paragrafo 10.2 per un periodo di 18 mesi:
 - 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;
 - ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento 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.

10.5.4 Al verificarsi delle condizioni di cui ai sottoparagrafi 10.5.1 e 10.5.2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente sottoparagrafo 10.5.3, lettera b), 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 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 di cui al precedente paragrafo 10.2 nell'arco di 18 mesi.

10.5.5 In costanza di morosità 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 quanto di 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.

10.5.6 In aggiunta a quanto previsto dal precedente sottoparagrafo 10.5.1, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova 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.

10.5.7 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.

10.5.8 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.

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

- a) qualora decorso il termine di cui al precedente sottoparagrafo 10.2.6, 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 al precedente sottoparagrafo 10.3.2;
- 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.

10.5.10 La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente sottoparagrafo 10.2.6, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

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

10.6 Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile (di cui all'Art.8 del REMSI)

10.6.1 In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica 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 di cui al precedente paragrafo 10.2;
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;

- c) siano decorsi i termini di cui al precedente sottoparagrafo 10.2.6, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente paragrafo 10.4 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente paragrafo 10.3.

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

10.6.3 La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente sottoparagrafo 10.2.6, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

10.6.4 La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine di cui al precedente sottoparagrafo 10.2.6, 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.

10.7 Tempistiche e modalità per il ripristino o la riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità (di cui all'Art.9 del REMSI)

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 al precedente sottoparagrafo 10.4.1.

10.8 Indennizzi (di cui all'Art.10 del REMSI)

10.8.1 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 al precedente sottoparagrafo 10.5.5;
- 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 ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di cui al precedente paragrafo 10.4.

10.8.2 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 di cui al precedente paragrafo 10.3.
- c) *[soppresso]*

d) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente paragrafo 10.1.

10.8.3 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 paragrafo.

10.8.4 L'indennizzo automatico di cui ai precedenti sottoparagrafi 10.8.1 10.8.2 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 risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito"*.

11. PAGAMENTI E MODALITÀ RATEIZZAZIONE

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

Nel caso di pagamento oltre il termine di scadenza il Gestore applica gli interessi di mora previsti dalla vigente normativa, a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento.

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.

Lereti garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) PagoPA;
- b) carta bancaria e/o carta di credito;
- c) domiciliazione bancaria;
- d) presso gli sportelli di Lereti con carta di credito o bancomat (modalità completamente gratuita);
- e) conto corrente postale.

È possibile rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio (con riferimento alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi).

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

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia sia superata a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla normativa vigente per cause imputabili al Gestore.

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

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. 52 Nel caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate.

Il Gestore è inoltre 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 è tenuto a 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.

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

- il relativo importo potrà essere maggiorato degli interessi convenzionali da ritardato pagamento calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%;
- il beneficio di rateizzazione decade e l'utente sarà tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora al netto di eventuali rate già pagate entro 20 giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- decorso il termine di cui sopra senza che il cliente abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento secondo le modalità previste, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate dalla normativa e riportate nei successivi paragrafi, senza fornire ulteriore preavviso al cliente finale medesimo, come indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per cui – ai sensi dell'Allegato B della delibera 547/2019/R/idr e modificato con la delibera 610/2021/R/idr, risulti maturata la prescrizione, il gestore provvede a stornare automaticamente tali importi e darne separata evidenza in bolletta.

12. RICONOSCIMENTO PERDITE OCCULTE

Qualora venga rilevata una perdita occulta di acqua a valle del contatore, determinante un consumo anomalo di acqua (per consumo anomalo si intende un incremento del consumo d'acqua fatturato almeno pari al 50% del consumo medio giornaliero delle due annualità precedenti relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo), è possibile richiedere un'agevolazione al Gestore presentando, quanto prima e comunque entro 30 giorni dalla scadenza della bolletta su cui è addebitata la dispersione d'acqua, una denuncia di sinistro compilando l'apposito modulo predisposto e disponibile sul sito internet e presso lo sportello.

Il gestore non appena ha evidenza di un consumo anomalo e quindi di una possibile perdita occulta, fornisce comunicazione tempestiva al cliente di avviso di anomalia.

In caso di consumo superiore al 50% del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte:

- a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio di riferimento;
- in merito al servizio acquedotto, applicazione di una tariffa pari alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;
- Dopo almeno un anno dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo per il quale è già stato attivato il meccanismo di tutela.

La presentazione della documentazione a riparazione ultimata deve avvenire entro 90 giorni dalla scadenza della bolletta su cui è addebitato il consumo anomalo (si chiarisce che l'applicazione della tutela si applicherà anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di 3 mesi a partire dalla data in cui è stata fatturata la bolletta contenente la dispersione d'acqua), presentando al Gestore la documentazione fotografica e la fattura relativa alla riparazione, oppure nei casi in cui i lavori siano stati eseguiti in economia, dettagliata dichiarazione comprovante l'avvenuta riparazione a regola d'arte e ricevute o scontrini fiscali per il materiale acquistato con annessa documentazione fotografica.

L'utente si impegna inoltre a:

- a) fare quanto è possibile per evitare o diminuire il danno;
- b) provvedere tempestivamente, ma comunque entro e non oltre 10 giorni, al fine di evitare l'aggravamento dei consumi, da quando constati la perdita o venga a conoscenza di un consumo anomalo o dalla ricezione della fattura che ha rivelato tale consumo anomalo, alle prime riparazioni del guasto o alla chiusura del rubinetto centrale;
- c) conservare le tracce e i residui del sinistro fino a definizione della pratica. Restano in ogni caso esclusi i casi di dolo, furto e le spese sostenute per la ricerca della perdita occulta di acqua e per la riparazione dell'impianto;
- d) consentire all'incaricato del Gestore di prendere visione della riparazione del punto di rottura o della messa in opera della nuova linea o in alternativa delle tracce e i residui del sinistro;
- e) controfirmare, se richiesto, il verbale di sopralluogo redatto dal Perito incaricato dalla Società apponendo, se del caso, le sue riserve.
- f) Il Gestore provvederà a comunicare all'utente la notifica dell'evasione della pratica o l'annullamento della stessa in mancanza dei documenti richiesti o qualora, dallo storico dei consumi dell'utenza, risulti che la dispersione sia inferiore al 50% rispetto al consumo medio.

La richiesta di agevolazione e l'ulteriore documentazione richiesta devono essere inviati, via posta o via mail, rispettivamente ai seguenti indirizzi:

Back Office Servizio Idrico

Lereti S.p.A.

Via Avegno, 4 - 21100 Varese (VA)

mail: perditeocculte@leretispa.it

Copertura Fondo Perdite Occulte

Lereti offre un'estensione alle tutele minime previste da Arera con un servizio aggiuntivo a pagamento non obbligatorio a copertura di tutto il consumo rientrando nella perdita e fino al raggiungimento di specifici massimali e di alcune condizioni richieste (es. Presenza di letture o autoletture effettuate); maggiori dettagli sono disponibili nell'area dedicata del sito internet aziendale.

Qualora invece il Cliente intenda rinunciare alla copertura sarà sufficiente che lo stesso comunichi la propria volontà di non aderire, compilando modulo disponibile presso gli sportelli o scaricabile dal sito di Lereti: il servizio offerto da Lereti infatti non è obbligatorio.

13. INDENNIZZI AUTOMATICI

13.1 Qualità commerciale

Lereti riconosce un indennizzo automatico agli utenti qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'azienda, degli standard specifici degli indicatori riportati nella tabella dell'allegato 1:

L'indennizzo automatico base, nel caso di mancato rispetto dei sopraelencati standard, è pari a 30 euro. Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio/triplo dello standard, è corrisposto il doppio/triplo dell'indennizzo automatico base, ad esclusione del mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, di cui all'Articolo 26 RQSII. Il Gestore accrediterà l'importo nella prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla maturazione dello stesso. L'indennizzo viene indicato in bolletta alla voce "Indennizzo per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente".

L'azienda non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici qualora l'utente risulti moroso e qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con l'azienda per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente;
- c) 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;
- d) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste nella delibera ARERA 655/2015/R/idr.

13.2 Qualità tecnica

Lereti riconosce un indennizzo automatico agli utenti qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'azienda, dei seguenti standard:

- durata massima della singola sospensione programmata;

- tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
- tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

L'indennizzo automatico base, nel caso di mancato rispetto dei sopraelencati standard, è pari a 30 euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso. Il Gestore accrediterà l'importo nella prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla maturazione dello stesso. L'indennizzo viene indicato in bolletta alla voce "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità tecnica definiti da ARERA".

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni e impedimenti provocati da terzi;
- c) nel caso in cui all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard.

14. BONUS SOCIALE IDRICO

L'Autorità di regolazione ARERA, con delibera n. 63/2021/R/com ha definito le modalità applicative del regime del riconoscimento automatico del bonus sociale elettrico, gas e idrico per disagio economico, in sostituzione del precedente sistema. A partire dal 01 gennaio 2021, la domanda di ammissione al Bonus è dunque diventata automatica, con la presentazione della DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica) per l'elaborazione dell'attestazione ISEE utile per le differenti presentazioni sociali agevolate (es. assegno di maternità, mensa scolastica, bonus bebè, ecc). Se il nucleo familiare rientra nelle condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, tramite l'INPS ed il Sistema Informativo Integrato, il gestore del servizio di acquedotto provvederà ad erogare automaticamente il bonus agli aventi diritto.

Il bonus sociale idrico garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi relativamente al servizio di acquedotto, fognatura e depurazione su base annua (pari a 50 litri/abitate/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. Tale quantità è stata individuata come quella minima essenziale per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona.

Il bonus idrico è riconosciuto dal Gestore Idrico, all'esito positivo delle verifiche di propria competenza di cui all'Articolo 14:

- agli utenti diretti, nella prima fattura emessa, con cadenza di fatturazione prevista dall'articolo 38 della RQSII, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto dei servizi di fognatura e depurazione
- agli utenti indiretti, mediante l'erogazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla conclusione delle suddette verifiche, di un contributo una tantum, riconosciuto mediante recapito di un assegno circolare non trasferibile intestato al dichiarante la DSU e inviato all'indirizzo della casa di abitazione del nucleo familiare ISEE, comunicati dal Gestore del SII, o con altre modalità. Tali

modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione

Il bonus è riconosciuto per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di inizio agevolazione riportata nella comunicazione di ammissione e in bolletta.

Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti

Il Gestore effettua rilevazioni periodiche (di norma annuali) del grado di soddisfazione dell'utente per la verifica ed il miglioramento della qualità del servizio a fronte delle aspettative dell'utente. Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti mediante i canali indicati al punto 18.

Il Gestore si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente finale. Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile agli utenti finali ed alle Associazioni dei consumatori.

15.DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente il diritto di accesso ai documenti amministrativi detenuti da LereTi, in conformità alla Legge 07 agosto 1990, n. 241 e al D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184 e s.m.i..

La richiesta di accesso deve essere motivata e può essere presentata sia verbalmente che per iscritto a:

Lereti S.p.A.

Via Avegno, 4 - 21100 Varese (VA)

richiesteacquedotto@leretispa.it

Il Gestore risponderà al richiedente nel termine di 20 giorni lavorativi. L'accoglimento della richiesta consente all'utente di esaminare i documenti e gli atti che lo riguardano e di estrarne copia, salvo il rimborso all'azienda dei costi di riproduzione.

16.TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Gestore LereTi tratta i dati personali degli utenti nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e della normativa nazionale applicabile. I dati personali sono trattati per finalità connesse all'erogazione del servizio idrico, alla gestione del rapporto contrattuale, agli adempimenti normativi e regolatori, nonché per la tutela dei diritti del Gestore, sulla base delle seguenti basi giuridiche: a) esecuzione del contratto di fornitura; b) adempimento di obblighi di legge; c) perseguimento del legittimo interesse del Gestore; d) eventuale consenso dell'interessato, ove richiesto.

Il trattamento avviene nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e sicurezza dei dati.

Il Gestore adotta misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la protezione dei dati personali, inclusi sistemi di sicurezza informatica, controlli sugli accessi, procedure di gestione degli incidenti e formazione del personale.

Gli utenti possono esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 GDPR, tra cui:

- i) accesso ai dati;
- ii) rettifica o cancellazione;

- iii) limitazione del trattamento;
- iv) opposizione;
- v) portabilità dei dati.

Le richieste possono essere inoltrate tramite i canali indicati nella presente Carta o all'indirizzo dedicato privacy del Gestore. Il Gestore ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), contattabile al seguente recapito dpo.privacy@acinque.it.

Il Gestore adotta un sistema di governance dei dati volto a garantire la qualità, l'integrità e la sicurezza delle informazioni trattate, anche attraverso processi di controllo, audit periodici e aggiornamento continuo delle misure organizzative.

Il Gestore adotta adeguate misure di sicurezza informatica per prevenire accessi non autorizzati, perdita o alterazione dei dati, in conformità alle best practice di settore e alla normativa vigente.

In caso di violazione dei dati personali, il Gestore attiva procedure di gestione degli incidenti, informando, ove previsto, le Autorità competenti e gli interessati.

Il Gestore garantisce la tracciabilità dei flussi informativi e la corretta gestione delle comunicazioni tra i diversi soggetti coinvolti nel Servizio Idrico Integrato, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

17. QUADRO RIEPILOGATIVO DEI CONTATTI

e-mail per richieste prestazioni	richiesteacquedeotto@leretispa.it
e-mail per reclami e richieste scritte	richiesteacquedotto@leretispa.it , servizio.idrico@pec.leretispa.it
PEC	servizio.idrico@pec.leretispa.it
Numero verde Call Center	
Numero verde Pronto Intervento	

Sito internet	www.leretispa.it
---------------	--

GLOSSARIO

Accettazione del preventivo: accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo.

Acquedotto: insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.

ARERA: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Allacciamento idrico: condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto.

Atti autorizzativi: concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente.

Attivazione della fornitura: avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).

Autolettura: modalità di rilevazione da parte dell'utente, con conseguente comunicazione al Gestore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Bonus sociale idrico: bonus idrico introdotto dall'Autorità - in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con deliberazione 897/2017/R/IDR

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

Contratto di fornitura: atto stipulato fra l'utente e il Gestore.

Data di invio:

- per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro (nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore);
- per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportello fisico, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.

Data di ricevimento:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio

di una ricevuta (nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore);

- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportello fisico, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.

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

Disagio economico sociale: la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'Articolo 1.3, del Decreto Ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'Articolo 3, commi 9 e 9bis del Decreto-legge 185/08 e s.m.i.

Disattivazione della fornitura: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e/o chiusura con piombatura dei rubinetti e la risoluzione del rapporto contrattuale.

Fognatura: l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori.

Gestore: LereTi.

Giorno feriale: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.

Giorno lavorativo: giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Indennizzo: importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità.

ISEE: indicatore della situazione economica equivalente, di cui al D.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159 e s.m.i.

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

Lavoro complesso: prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

Lettura: rilevazione effettiva da parte del Gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.

Limitazione: la riduzione del flusso di acqua erogata al punto

di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti.

Livello di pressione: misura della forza unitaria impressa dall'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.

Livello o standard generale di qualità: livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Livello o standard specifico di qualità: livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente.

Misuratore (contatore): dispositivo posto al punto di consegna dell'utente atto alla misura dei volumi consegnati.

Misuratore non funzionante: il misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile, bloccato, danneggiato, rotto da gelo.

Misure: valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente e successivamente comunicati al Gestore (autolettura).

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

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

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

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

Presa: derivazione della rete di distribuzione dedicata all'alimentazione di una singola fornitura o di un insieme di forniture attraverso un complesso di contatori.

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

Punto di consegna dell'acquedotto: punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi.

Reclamo scritto: ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Rete: sistema di distribuzione, escluse le prese ed i contatori, che alimenta più forniture.

Riattivazione della fornitura: ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa

Richiesta scritta di informazioni: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio non collegabile ad un disservizio percepito.

Richiesta scritta di rettifica di fatturazione: ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito al servizio. Dal 01/01/27 le richieste scritte di rettifica di fatturazione verranno ricomprese nei reclami scritti.

Servizio Idrico Integrato (SII): insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico pro tempore vigente.

Sospensione del servizio: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore.

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

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

Telelettura: la telelettura è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore

Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi: tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo.

Tipologia d'uso potabile: per il servizio di acquedotto è la tipologia riferita ai seguenti usi:

Uso domestico, a sua volta articolato in:

- uso domestico residente;
- uso domestico **non** residente;
- Uso Condominiale

Uso non domestico, a sua volta articolato in:

- uso industriale;
- uso artigianale e commerciale;
- uso agricolo e zootecnico;
- uso pubblico non disalimentabile (a cui sono ricondotte le seguenti tipologie di utenze: ospedali e strutture ospedaliere, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado ed eventuali ulteriori utenze pubbliche);

- uso pubblico disalimentabile;
- altri usi.

Utenza condominiale: utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

Utenti diretti: sono gli Utenti finali titolari di una fornitura ad uso domestico residente.

Utenti finali non disalimentabili: ai sensi dell'Art. 2, comma 2.1 del REMSI, Gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- 1) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 7, comma 7.1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com;1
- 2) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICS.

Utenti indiretti: sono i destinatari finali del servizio erogato all'Utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII

Voltura: richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo

ALLEGATO 1

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SII - EROGAZIONE ACQUA POTABILE (1/2)

Indicatore	Standard
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Art. 5 (*)	10 giorni
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Art. 11 (*)	10 giorni
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Art. 5 (*)	20 giorni
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Art. 8 (*)	15 giorni
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Art. 10 (*)	5 giorni
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Art. 11 (*)	5 giorni
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11 (*)	10 giorni
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Art. 12 (*)	2 giorni fer.
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Art. 14 (*)	7 giorni
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Art. 17 (*)	5 giorni
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Art. 19 (*)	10 giorni
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Art. 19 (*)	20 giorni
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Art. 23 (*)	10 giorni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Art. 26 (*)	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Art. 28 (*)	10 giorni
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Art. 29 (*)	10 giorni
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Art. 29 (*)	30 giorni
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Art. 30 (*)	10 giorni
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Art. 31 (*)	10 giorni
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Art. 32 (*)	10 giorni

LIVELLI SPECIFICI DI QUALITA' - EROGAZIONE ACQUA POTABILE (2/2)

Indicatore	Standard
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36 (*)	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38 (*)	Cfr. Punto 9
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46 (*)	30 giorni
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47 (*)	30 giorni
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43 (*)	60 giorni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64 (*)	5 giorni
Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65 (*)	5 giorni
Durata massima della singola sospensione programmata di cui all'Articolo 3 (**)	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile di cui all'Articolo 3 (**)	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura di cui all'Articolo 3 (**)	48 ore

(*) Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”.

(**) Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 917/2017/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”.

NOTA: i tempi, laddove non specificati, si intendono espressi in giorni lavorativi.

Al fine di rafforzare le tutele per l'utenza vengono introdotti da parte di ARERA, a partire dal 1° gennaio 2023, i seguenti indennizzi:

	Indicatore	Standard specifico
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore

LIVELLI GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SII - EROGAZIONE ACQUA POTABILE

Indicatore	Standard
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8 (*), realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23 (*), realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore o del livello di pressione	90 %
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25 (*), comunicate entro le precedenti 24 ore	95 %
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33 (*), in cui il personale incaricato dal Gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90 %
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48 (*), inviate entro trenta (30) giorni lavorativi (fino al 31/12/2026)	95 %
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53 (*), per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95 %
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53 (*), tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 57 (*), in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58 (*), tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59 (*), che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 62 (*), che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90 %
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90 %

(*) Gli articoli sopra citati si riferiscono alla Delibera ARERA 655/2015/R/idr e s.m.i. – “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”.

