

Allegato Sub “4a”

CARTA DEL SERVIZIO

**QUADRO SINOTTICO
modifiche apportate**

Articolo	Testo vigente	Testo proposto	Riferimento normativo / regolatorio	Motivazione alla base della proposta di adeguamento
3. DEFINIZIONI	<p>• disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;</p>	<p>• disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale con sigillatura o rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;</p>	art. 1 Allegato A Delibera ARERA 655/2015/R/idr	Adeguata alla definizione di cessazione, così come già presente nella Carta dei Servizi
4.3.13 Voltura a titolo gratuito	<p>In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore, presenta la richiesta tramite il numero verde associato al call center, oppure tramite il sito internet www.umbraacque.com, accedendo allo sportello online MyUmbraAcque, oppure tramite l'App MyUmbraAcque. L'Utente ha comunque la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445 ed assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.</p> <p>Nel caso, il Gestore:</p> <p>a. provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui al paragrafo seguente 4.3.14;</p> <p>b. invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;</p> <p>c. attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'imposta di bollo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.</p>	<p>In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'Utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'Utenza in proprio favore, presenta la richiesta tramite il Numero Verde associato al call center, oppure tramite il sito internet www.umbraacque.com, accedendo allo sportello online MyUmbraAcque, oppure tramite l'App MyUmbraAcque. L'Utente ha comunque la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, N. 445 ed assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.</p> <p>Nel caso, il Gestore:</p> <p>a. provvede ad eseguire la voltura nei tempi di cui al paragrafo seguente 4.3.14;</p> <p>b. invia al nuovo intestatario del contratto d'Utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;</p> <p>c. attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza, al netto dell'eventuale quota compensata per morosità. Nessun corrispettivo, al di fuori dell'imposta di bollo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura;</p> <p>d. assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.</p>	art. 16 Allegato A Delibera ARERA 655/2015/R/idr	Chiarimenti circa l'attribuzione del deposito cauzionale in caso di morosità. Indicazione dell'assunzione di diritti e obblighi del precedente intestatario.
4.4.17 Procedura di presentazione dei reclami scritti	<p>Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet www.umbraacque.com almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di presentazione del reclamo.</p> <p>Il Gestore è tenuto, inoltre, a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.</p> <p>Ai fini del rispetto dello standard relativo al tempo massimo di risposta il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.</p> <p>Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:</p>	<p>Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet www.umbraacque.com almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di presentazione del reclamo.</p> <p>Il Gestore è tenuto, inoltre, a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'Utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.</p> <p>Ai fini del rispetto dello standard relativo al tempo massimo di risposta il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.</p> <p>Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:</p>		Adeguati i canali di comunicazione attivi

Articolo	Testo vigente	Testo proposto	Riferimento normativo / regolatorio	Motivazione alla base della proposta di adeguamento
	<p>a. il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;</p> <p>b. i dati identificativi dell'Utente finale:</p> <p>i. il nome ed il cognome;</p> <p>ii. l'indirizzo postale o telematico;</p> <p>iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono);</p> <p>iv. il Codice Utente;</p> <p>v. l'indirizzo di fornitura;</p> <p>c. un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare per la fatturazione;</p> <p>d. un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.</p> <p>È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo suddetto, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:</p> <p>a. nome e cognome;</p> <p>b. l'indirizzo di fornitura;</p> <p>c. l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;</p> <p>d. il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono).</p>	<p>a. il recapito postale, di posta elettronica certificata al quale inviare il reclamo;</p> <p>b. i dati identificativi dell'Utente finale:</p> <p>i. il nome ed il cognome;</p> <p>ii. l'indirizzo postale o telematico;</p> <p>iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono);</p> <p>iv. il Codice Utente;</p> <p>v. l'indirizzo di fornitura;</p> <p>c. un campo per indicare l'autolettura, che il Gestore può utilizzare per la fatturazione;</p> <p>d. un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.</p> <p>È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo suddetto, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:</p> <p>a. nome e cognome;</p> <p>b. l'indirizzo di fornitura;</p> <p>c. l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;</p> <p>d. il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono).</p>		
4.5.9 Misuratori non accessibili o parzialmente accessibili	<p>Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile il gestore è tenuto a dare informazione preliminare dei tentativi di raccolta della misura comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.</p> <p>Il Gestore è inoltre tenuto a effettuare, sempre con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito -, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle solitamente pianificate.</p> <p>Gli obblighi di "ripasso" si intendono assolti, nei seguenti casi:</p> <p>a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il Gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;</p> <p>b) laddove il Gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura</p>	<p>Con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile il Gestore è tenuto a dare informazione preliminare dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.</p> <p>Al fine di facilitare le attività di lettura dei contatori, per tutti i contatori (quindi anche per gli accessibili), in bolletta viene riportata la data e la fascia oraria in cui è previsto il passaggio per la lettura del contatore. Inoltre giorno e fascia oraria del passaggio del letturista possono essere consultati nel nostro sito al link https://www.umbraacque.com/bollette-e-consumi/rilevazione-lettura-contatore inserendo il proprio Codice Utenza.</p> <p>Il Gestore è inoltre tenuto a effettuare, sempre con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito -, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche</p>	Art. 7.4 Allegato A Delibera ARERA 218/2016/R/idr	Integrata l'informativa ai Clienti circa le modalità di preavviso dei tentativi di lettura adottate

Articolo	Testo vigente	Testo proposto	Riferimento normativo / regolatorio	Motivazione alla base della proposta di adeguamento
	superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo, al comma 7.1 del TIMSII; c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del Gestore.	prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle solitamente pianificate. Gli obblighi di "ripasso" si intendono assolti, nei seguenti casi: a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il Gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura; b) laddove il Gestore garantisca, per quell'Utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo, al comma 7.1 del TIMSII; c) per Utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di Utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del Gestore.		
4.5.13 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	<p>Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.</p> <p>Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Per questo indicatore sono stabiliti in seguenti standard:</p> <p>Tempo per la comunicazione esito verifica in loco 10 gg lavorativi Tempo per la comunicazione esito verifica in laboratorio 30 gg lavorativi</p> <p>Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al comma 29.1, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.</p>	<p>Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica (che può essere eseguita in loco o in laboratorio) e la data di invio all'Utente finale stesso del relativo esito.</p> <p>Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Per questo indicatore sono stabiliti i seguenti standard:</p> <p>Tempo per la comunicazione esito verifica in loco 10 gg lavorativi Tempo per la comunicazione esito verifica in laboratorio 30 gg lavorativi</p> <p>Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il Gestore è tenuto ad inviare all'Utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore di cui al comma 29.1, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'Utente finale dell'esito medesimo.</p>	Art. 25 Allegato A Delibera ARERA 655/2015/R/idr	Specifiche circa le modalità di verifica
4.5.18 Monitoraggio e controllo dei consumi	<p>L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della protezione del contatore dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedirne la lettura.</p> <p>In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Guasti 800.250.445 (24 ore su 24).</p> <p>Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente anche di rilevare eventuali rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.</p> <p>Il Gestore nel caso rilevasse consumi anomali provvederà a darne comunicazione all'Utente finale in bolletta e/o con comunicazione scritta affinché l'Utente stesso possa verificare se è in corso una perdita e provvedere</p>	<p>L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della protezione del contatore dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedirne la lettura.</p> <p>In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Guasti 800.250.445 (24 ore su 24).</p> <p>Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente anche di rilevare eventuali rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.</p> <p>Il Gestore, nel caso rilevasse consumi anomali, provvederà a darne comunicazione all'Utente finale in bolletta e/o con comunicazione scritta affinché l'Utente stesso possa verificare se è in corso una perdita e provvedere</p>		Precisazione circa le modalità di richiesta

Articolo	Testo vigente	Testo proposto	Riferimento normativo / regolatorio	Motivazione alla base della proposta di adeguamento
	alla sua riparazione. In caso di perdita occulta l'Utente finale potrà richiedere l'agevolazione prevista dal vigente Regolamento di Gestione secondo le modalità e con la modulistica pubblicate sul sito www.umbraacque.com .	alla sua riparazione. In caso di perdita occulta l'Utente finale potrà richiedere l'agevolazione prevista dal vigente Regolamento di Gestione con la modulistica e secondo le modalità e con la modulistica pubblicate sul sito www.umbraacque.com .		
4.5.21 Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento	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 telefonico 800005543 con contestuale invio dell'attestazione di pagamento, creditoriattivazioni@umbraacque.com , posta altro elettronica indirizzo dedicata e-mail gestionecredito@umbraacque.com , fax 0755014321, posta, tramite lo sportello fisico provinciale e/o i punti di contatto presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma, 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.	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: - Servizio di assistenza telefonica 800005543 con contestuale invio dell'attestazione di pagamento; - Posta elettronica dedicata creditoriattivazioni@umbraacque.com o altro indirizzo e-mail gestionecredito@umbraacque.com ; - Posta oppure tramite lo Sportello Fisico Provinciale. La comunicazione di avvenuto pagamento di cui al precedente comma, 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.		Correzioni ortografiche e di sintassi Adeguati i canali di comunicazione attivi
5.1 Accesso all'informazione	Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti: - Bolletta, quale canale di prioritario di comunicazione; - Sportello fisico provinciale, Punti di contatto territoriali, Sportello on line e Call Center; - sito internet; - spazi appositamente dedicati nelle bollette e relativi allegati nel rispetto della Direttiva sui Documenti di Fatturazione ex Deliberazione AEEGSI n. 586/2012/R/IDR; - comunicazioni sui giornali, emittenti radio e tv (conferenze e mass media); - riviste, brochure e opuscoli informativi; - divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta; - campagne d'informazione speciali; - campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del Gestore. Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono: - disponibili presso la sede aziendale e lo sportello fisico provinciale; - trasmissibili direttamente agli utenti che ne facciano richiesta telefonica, tramite posta elettronica o fax.	Il Gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza. Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti: - Bolletta, quale canale di prioritario di comunicazione; - Sportello fisico provinciale, Punti di contatto territoriali, Sportello on line e Call Center; - sito internet; - spazi appositamente dedicati nelle bollette e relativi allegati nel rispetto della Direttiva sui Documenti di Fatturazione ex Deliberazione AEEGSI N. 586/2012/R/IDR; - comunicazioni sui giornali, emittenti radio e tv (conferenze e mass media); - riviste, brochure e opuscoli informativi; - divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta; - campagne d'informazione speciali; - campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del Gestore. Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono: - disponibili presso la sede aziendale e lo sportello fisico provinciale; - trasmissibili direttamente agli utenti che ne facciano richiesta telefonica tramite posta elettronica.		Adeguati i canali di comunicazione attivi

Articolo	Testo vigente	Testo proposto	Riferimento normativo / regolatorio	Motivazione alla base della proposta di adeguamento
5.3 Accesso agli atti/documenti amministrativi	I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso di cui alla Legge n. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. n. 184/2006 "Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi". È titolare del diritto di accesso agli atti/documenti amministrativi oggetto della suddetta normativa chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso. Le specifiche modalità per l'accesso agli atti sono disciplinate da apposito Regolamento aziendale.	I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso di cui alla Legge N. 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. N. 184/2006 "Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi". È titolare del diritto di accesso agli atti/documenti amministrativi oggetto della suddetta normativa chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso. Le specifiche modalità per l'accesso agli atti sono disciplinate da apposito Regolamento aziendale interno per l'accesso, pubblicato nel Sito web del Gestore www.umbraacque.com , cui integralmente si rinvia e che disciplina anche le altre specifiche modalità di accesso civico e generalizzato di cui al D. Lgs. 33/2013 e successive modifiche e integrazioni.	D. Lgs. 33/2013	Chiarimenti ai clienti circa la modalità di accesso agli atti
7.2 Indennizzi all'Utente	La Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, come riportati nelle tabelle allegate, che il Gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore e al di fuori delle ipotesi di cui al paragrafo 7.2.1 lett. a e b, l'Utente ha diritto ad un indennizzo forfetario automatico.	La presente Carta fissa standard di qualità del servizio, generali e specifici, come riportati nelle tabelle allegate, che il Gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, per cause imputabili al Gestore e al di fuori delle ipotesi di cui al paragrafo 7.2.1 lett. a) e b), l'Utente ha diritto ad un indennizzo forfetario automatico.		Integrato il capitolo inserendo delle sepcifiche sezioni per delibera ARERA di riferimento
7.2 Indennizzi all'Utente sezione 655/215	Gli standard soggetti a rimborso automatico riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi: 1. al preventivo (allacci e lavori); 2. all'allacciamento all'acquedotto e fognatura con esecuzione di lavori semplici; 3. all'esecuzione lavori semplici idrici e fognari; 4. all'attivazione; 5. alla riattivazione fornitura (morosità e a richiesta Utente); 6. alla disattivazione della fornitura; 7. alla voltura; 8. alla fascia di puntualità degli appuntamenti concordati; 9. risposta ai reclami ed alle richieste scritte; 10. interventi per verifica misuratore; 11. comunicazione della verifica del misuratore; 12. sostituzione del misuratore malfunzionante a seguito di verifica contatore; 13. interventi per verifica della pressione; 14. comunicazione dell'esito della verifica pressione; 15. emissione della fattura; 16. periodicità della fattura; 17. all'accredito in seguito a rettifiche di fatturazione. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro. In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ad un reclamo multiplo,	Deliberazione AEEGSI N. 655/2015 - RQSI Gli standard soggetti a rimborso automatico previsti dalla Deliberazione AEEGSI N. 655/2015 - RQSI (Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono) riguardano il mancato rispetto dei tempi relativi: 1. al preventivo (allacci e lavori); 2. all'allacciamento all'acquedotto e fognatura con esecuzione di lavori semplici; 3. all'esecuzione lavori semplici idrici e fognari; 4. all'attivazione; 5. alla riattivazione fornitura (morosità e a richiesta Utente); 6. alla disattivazione della fornitura; 7. alla voltura; 8. alla fascia di puntualità degli appuntamenti concordati; 9. risposta ai reclami ed alle richieste scritte; 10. interventi per verifica misuratore; 11. comunicazione della verifica del misuratore; 12. sostituzione del misuratore malfunzionante a seguito di verifica contatore; 13. interventi per verifica della pressione; 14. comunicazione dell'esito della verifica pressione; 15. emissione della fattura; 16. periodicità della fattura; 17. all'accredito in seguito a rettifiche di fatturazione.	Allegato A Delibera ARERA 655/2015/R/idr	Inserita premessa sugli standard con indennizzo per la relativa delibera 655/2015

Articolo	Testo vigente	Testo proposto	Riferimento normativo / regolatorio	Motivazione alla base della proposta di adeguamento
	<p>sottoscritto da più firmatari oppure presentato da un'associazione di consumatori, l'indennizzo viene corrisposto al primo firmatario. A partire dal 1 gennaio 2017, gli indennizzi, ad esclusione di quello relativo al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:</p> <p>a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;</p> <p>b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;</p> <p>c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.</p>	<p>In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.</p> <p>In caso di mancato rispetto dei tempi di risposta ad un reclamo multiplo, sottoscritto da più firmatari oppure presentato da un'associazione di consumatori, l'indennizzo viene corrisposto al primo firmatario. A partire dal 1 gennaio 2017 gli indennizzi, ad esclusione di quello relativo al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:</p> <p>a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;</p> <p>b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;</p> <p>c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.</p>		
7.2 Indennizzi all'Utente sezione 917/2017	<p>Inoltre con la deliberazione 917/2017 (RQTI) sono introdotti tre nuovi standard specifici, anch'essi soggetti a rimborso automatico nella misura di euro 30,00 (trenta euro), da erogare all'Utente finale ed agli utenti indiretti in caso di utenza condominiale, e precisamente:</p> <p>1) S1: durata massima della singola sospensione programmata;</p> <p>2) S2: Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;</p> <p>3) S3: tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.</p> <p>L'erogazione degli indennizzi di cui sopra è sempre dovuta al verificarsi di un mancato rispetto degli standard specifici previsti, salvo diversa decisione dell'ARERA a seguito di apposita istanza presentata dal Gestore laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere l'equilibrio gestionale del servizio, ed avverrà nei modi di cui al successivo punto 7.2.2 della Carta del servizio.</p> <p>Anche in questo caso gli indennizzi sono crescenti in relazione al ritardo accumulato rispetto allo standard specifico come di seguito indicato:</p> <p>a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;</p> <p>b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;</p>	<p>Deliberazione AEEGSI N. 917/2017 - RQTI</p> <p>Con la Deliberazione AEEGSI N. 917/2017 - RQTI (Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono) sono introdotti tre nuovi standard specifici, anch'essi soggetti a indennizzo automatico, da erogare all'Utente finale ed agli Utenti indiretti in caso di utenza condominiale, e precisamente:</p> <p>1) S1: Durata massima della singola sospensione programmata;</p> <p>2) S2: Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;</p> <p>3) S3: Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.</p> <p>L'erogazione degli indennizzi di cui sopra è sempre dovuta al verificarsi di un mancato rispetto degli standard specifici previsti, salvo diversa decisione dell'ARERA a seguito di apposita istanza presentata dal Gestore, laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere l'equilibrio gestionale del servizio, ed avverrà nei modi di cui al successivo punto 7.2.2 della Carta del Servizio.</p> <p>In caso di mancato rispetto degli standard specifici RQTI, il Gestore corrisponde all'Utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard. In relazione all'indicatore "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3),</p>	Allegato A Delibera ARERA 917/2017/R/idr	<p>Inserita premessa sugli standard con indennizzo per la relativa delibera 917/2017</p> <p>Chiarite le logiche di incremento dell'indennizzo</p>

Articolo	Testo vigente	Testo proposto	Riferimento normativo / regolatorio	Motivazione alla base della proposta di adeguamento
	c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.	si ha un ritardo semplice se $24 \leq S3 < 48$ ore, un ritardo doppio se $16 \leq S3 < 24$ ore, un ritardo triplo se $S3 < 16$ ore.		
7.2 Indennizzi all'Utente sezione 311/2019	<p>Il Gestore nella gestione della morosità è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):</p> <p>a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;</p> <p>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 Articolo 4.5.22;</p> <p>c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;</p> <p>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 Articolo 4.5.21.</p> <p>Il Gestore è invece 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:</p> <p>a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;</p> <p>b) l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 4.5.6;</p> <p>c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 4.5.19.</p> <p>Il Gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente Articolo.</p> <p>L'indennizzo automatico di cui ai precedenti commi deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità di cui al Titolo X del RQSII.</p> <p>Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:</p> <p>a) come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";</p> <p>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".</p>	<p>Deliberazione ARERA N. 311/2019 - REMSI</p> <p>Con la Deliberazione ARERA N. 311/2019 – REMSI (Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato) sono stati introdotti standard specifici e relativi indennizzi nella gestione della morosità.</p> <p>Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico pari a euro trenta (30):</p> <p>a) in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un Utente finale non disalimentabile;</p> <p>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 Articolo 4.5.22;</p> <p>c) qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;</p> <p>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 Articolo 4.5.21.</p> <p>Il Gestore è invece 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:</p> <p>a) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;</p> <p>b) l'Utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui al precedente Articolo 4.5.6;</p> <p>c) non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente Articolo 4.5.19.</p> <p>Il Gestore non può richiedere all'Utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo Utente ai sensi del presente articolo.</p> <p>L'indennizzo automatico di cui ai precedenti commi deve essere corrisposto all'Utente finale nei tempi e con le modalità di cui al Titolo X del RQSII.</p> <p>Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:</p> <p>a) come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";</p> <p>b) che "la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude</p>	Allegato A Delibera ARERA 311/2019/R/idr	Inserita premessa sugli standard con indennizzo per la relativa delibera 311/2019

Articolo	Testo vigente	Testo proposto	Riferimento normativo / regolatorio	Motivazione alla base della proposta di adeguamento
		la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".		
7.2 Indennizzi all'Utente sezione 218/2016		<p>Deliberazione AEEGSI N. 218/2016 - TIMSI</p> <p>Con la Deliberazione AEEGSI N. 218/2015 – TIMSI (Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale), per effetto delle integrazioni apportate con la Deliberazione ARERA N. 609/2021, sono stati introdotti standard specifici e relativi indennizzi nella gestione del servizio di misura. Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo dell'indennizzo, il presente articolo si applica a partire dal 1° gennaio 2023.</p> <p>Sono introdotti due nuovi standard specifici, anch'essi soggetti a indennizzo automatico e precisamente:</p> <p>SR Numero minimo di tentativi di raccolta della misura</p> <p>SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc</p> <p>SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc</p> <p>SP Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile</p> <p>In caso di mancato rispetto degli standard specifici TIMSI, il Gestore corrisponde all'Utente finale un indennizzo automatico pari a trenta (30) euro, incrementabile del doppio o del triplo: per l'SR si ha un indennizzo base in caso di mancanza di un tentativo di lettura rispetto ai previsti, doppio se ne mancano due, triplo se ne mancano tre; per SP si ha un indennizzo base se $24 \leq SP < 48$ ore, un indennizzo doppio se $16 \leq SP < 24$ ore, un indennizzo triplo se $SP < 16$ ore.</p>	Allegato A Delibera ARERA 218/2016/R/idr	Inserita sezione per la delibera 218/2016
9. CONTROVERSIE	<p>La presente Carta del SII rimanda alle prescrizioni normative relative alle modalità per adire alle vie conciliative, ovvero nel dettaglio alla L. n. 244/2007 (art. 2 comma 461 lett. a) e alla L. n. 69/2009 (art. 30 comma 1) e s.m.i., al fine di tutelare i diritti degli utenti consumatori e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni rese, anche nel rispetto di quanto previsto dalla Legge regionale 1 ottobre 2014, n. 17.</p> <p>Il Gestore si impegna inoltre a realizzare nel corso del 2018 procedure sperimentali di Conciliazione paritetica con le Associazioni dei Consumatori per offrire all'Utente finale che non sia rimasto soddisfatto dell'esito di un reclamo presentato una via rapida, semplice ed economica di risoluzione stragiudiziale della controversia. Le modalità di accesso alla Conciliazione paritetica saranno rese note al momento della loro attivazione sul sito www.umbraacque.com.</p>	<p>La presente Carta del S.I.I. rimanda alle prescrizioni normative vigenti relative alle modalità per adire alle vie conciliative, di cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si ricordano L. N. 244/2007 (art. 2 comma 461 lett. a) e s.m.i. e la L. N. 69/2009 (art. 30 comma 1) e s.m.i., al fine di tutelare i diritti degli utenti consumatori e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni rese, anche nel rispetto di quanto previsto dalla Legge Regionale 1 ottobre 2014, N. 17 e s.m.i.</p> <p>Il Gestore ha adottato procedure di Conciliazione per offrire all'Utente finale che non sia rimasto soddisfatto dell'esito di un reclamo presentato una via rapida, semplice ed economica di risoluzione stragiudiziale della controversia. Le modalità di accesso alla Conciliazione sono pubblicate sul sito internet nella pagina https://www.umbraacque.com/servizi-ai-clienti-e-informazioni/la-conciliazione-adr.</p>	Delibera ARERA 209/2016/E/com	Adeguato in base alle evoluzioni in materia e al superamento della procedura sperimentale

Articolo	Testo vigente	Testo proposto	Riferimento normativo / regolatorio	Motivazione alla base della proposta di adeguamento
11. TABELLE DEGLI STANDARD		11. TABELLE DEGLI STANDARD		Inserito capitolo dedicato alle tabelle degli standard con sottocapitoli specifici per ogni delibera ARERA di riferimento Integrato il capitolo delle tabelle all'indice principale.
11.1 Standard specifici ed indennizzi di Qualità Contrattuale - RQSII	Tabella 1 Standard specifici ed indennizzi	11.1 Standard specifici ed indennizzi di Qualità Contrattuale - RQSII	Allegato A Delibera ARERA 655/2015/R/idr	Rinominata intestazione standard specifici 655/2015
11.2 Standard generali di Qualità Contrattuale - RQSII	Tabella 2 Standard generali	11.2 Standard generali di Qualità Contrattuale - RQSII	Allegato A Delibera ARERA 655/2015/R/idr	Rinominata intestazione standard generali 655/2015
11.3 Standard specifici ed indennizzi di Qualità Tecnica - RQTI		11.3 Standard specifici ed indennizzi di Qualità Tecnica - RQTI per la tabella si veda Allegato "Tabella 917"	Allegato A Delibera ARERA 917/2017/R/idr	Inserita intestazione e tabella standard specifici 917/2017
11.4 Standard specifici ed indennizzi di gestione della morosità - REMSI		11.4 Standard specifici ed indennizzi di gestione della morosità - REMSI per la tabella si veda Allegato "Tabella 311"	Allegato A Delibera ARERA 311/2019/R/idr	Inserita intestazione e tabella standard specifici 311/2019
11.5 Standard specifici ed indennizzi di gestione della misura - TIMSI		11.5 Standard specifici ed indennizzi di gestione della misura - TIMSI per la tabella si veda Allegato "Tabella 218"	Allegato A Delibera ARERA 218/2016/R/idr	Inserita intestazione e tabella standard specifici 218/2016