



Allegato A: Modifiche alle Linee Guida ATERSIR per la redazione della carta del Servizio Idrico Integrato

Paragrafo	Testo in vigore	Proposta di modifica
Premessa	a. Indicazione del fatto che: fornitura idropotabile, raccolta e depurazione acque reflue costituiscono il SII.	a. Indicazione del fatto che: fornitura idropotabile, raccolta e depurazione delle acque reflue urbane, nonché le attività di riuso della risorsa idrica rientranti nel perimetro regolatorio vigente, costituiscono il Servizio Idrico Integrato (SII) ai sensi della normativa nazionale e del metodo tariffario pro tempore vigente approvato da ARERA.
3.4 Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico	(inserito nuovo comma)	3. A decorrere dal 1° gennaio 2027, il gestore non è tenuto a corrispondere un ulteriore indennizzo automatico qualora nello stesso anno solare sia già stato riconosciuto un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza.
4.1 Tipologia degli Accessi e Servizi Forniti	(inserito nuovo comma)	7. Indicare che esiste almeno un canale telematico tracciato per l'invio di reclami.
4.2 Diffusione e orario degli sportelli	(inserito nuovo comma)	6. Il gestore è tenuto a garantire l'accesso libero agli sportelli provinciali per tutto l'orario di apertura, fermo restando che, a maggior tutela dell'utente finale, può prevedere la possibilità di concordare appuntamenti dedicati.



<p>4.4 Obblighi e contenuti minimi dello sportello online</p>	<p>1. Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica in modo chiaro e facilmente accessibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la Carta dei servizi; - la Convenzione di servizio e relativi allegati - il regolamento del servizio; - gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico; - i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente; - le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita; - ogni informazione utile a ottenere il bonus sociale idrico, anche facendo riferimento allo schema di informativa pubblicato sul sito dell'Arera, e la modulistica per farne richiesta; - le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il regolamento del servizio; - i corrispettivi tariffari applicati all'utenza, dando particolare evidenza alla tariffa agevolata, di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSÌ, e alle tariffe di fognatura e depurazione di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSÌ, applicate ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico, nonché al dato relativo alla fascia di consumo annuo agevolata, come individuata 	<p>4.4. Obblighi e contenuti minimi dello sportello online</p> <p>1. Il gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet che costituisce lo sportello online, attraverso il quale pubblica in modo chiaro e facilmente accessibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. la Carta dei servizi, la Convenzione di servizio e i relativi allegati; b. il regolamento del servizio, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico; c. i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore; d. i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente; e. le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie cui il gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita; f. rende disponibili tutte le informazioni utili per l'accesso al bonus sociale idrico e, ove previsto, al bonus sociale idrico integrativo di ambito, anche facendo rinvio allo schema di informativa pubblicato sul sito di ARERA, mettendo a disposizione la relativa modulistica; g. le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il regolamento del servizio; h. i corrispettivi tariffari applicati all'utenza, dando particolare evidenza alla tariffa agevolata, di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSÌ, e alle tariffe di fognatura e depurazione di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSÌ, applicate ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico, nonché al dato relativo alla fascia di consumo annuo agevolata, come individuata dall'ATERSIR. <p>2. Lo sportello online consente all'utente finale di inoltrare, anche tramite apposite</p>
---	---	--



dall'ATERSIR.

2. Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

maschere o altri canali digitali messi a disposizione dal gestore, reclami scritti, richieste scritte di informazioni, richieste scritte di rettifica di fatturazione, richieste di rateizzazione dei pagamenti, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura e subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

3. Il gestore rende disponibile all'utente finale una area personale, accessibile a seguito di registrazione e autenticazione, mediante lo sportello online e, ove disponibili, mediante applicazioni per dispositivi mobili, all'interno della quale sono rese disponibili almeno: le fatture, le principali informazioni contrattuali, lo storico dei reclami scritti, delle richieste scritte e delle risposte, nonché le comunicazioni rilevanti ai fini della qualità contrattuale.

4. Qualora il reclamo scritto o la richiesta scritta di informazioni sia inoltrata tramite area personale o altri canali digitali che consentono l'accesso riservato all'utente finale, il gestore consente allo stesso di scaricare sul proprio dispositivo, ovvero di ricevere tramite posta elettronica, una copia delle comunicazioni così inviate che attesti la relativa data di invio e il codice di riferimento della pratica.

5. Nella home page del gestore è presente un'indicazione chiara e rimando al modulo di reclamo scritto, con relative istruzioni per la compilazione.

6. A seguito della cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno decorrente dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per la consultazione delle comunicazioni inviate e ricevute, ivi incluse le fatture.



<p>4.6 bis Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico</p>	<p>(inserito nuovo comma)</p>	<p>4.6-bis. Obblighi dei servizi telefonici dotati di assistente vocale</p> <p>1. A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso in cui il servizio telefonico di assistenza del gestore sia dotato di assistente vocale, il gestore assicura che:</p> <p>a) l'utente finale sia preventivamente informato se la chiamata sarà gestita da un assistente vocale o sarà trasferita a un assistente vocale in esito alla scelta di un'opzione;</p> <p>b) durante l'interazione con l'assistente vocale l'utente finale possa in ogni momento chiedere di parlare con un operatore;</p> <p>c) qualora l'assistente vocale non sia in grado di comprendere o di soddisfare la richiesta dell'utente finale, sia automaticamente attivata la richiesta di parlare con un operatore.</p> <p>2. Gli indicatori relativi al tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) e al livello del servizio telefonico (LS) sono calcolati tenendo conto anche delle chiamate gestite da assistente vocale, secondo quanto previsto dalla regolazione ARERA vigente.</p>
<p>4.8 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico</p>	<p>(inserito nuovo comma)</p>	<p>3. Nel calcolo dell'indicatore tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) sono considerate anche le chiamate gestite, in tutto o in parte, tramite assistente vocale, secondo quanto previsto dalla regolazione ARERA vigente.</p>
<p>4.9 Livello del servizio telefonico</p>	<p>(inserito nuovo comma)</p>	<p>2. Nel calcolo dell'indicatore livello del servizio telefonico (LS) sono considerate anche le chiamate per le quali l'utente finale sia stato instradato a un assistente vocale e successivamente ad un operatore, in conformità alle modalità di calcolo previste dalla regolazione ARERA vigente.</p>



<p>4.11 Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento</p>	<p>3. Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di: a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;</p>	<p>3. Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal gestore deve essere in grado di: a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute. Il gestore, per ogni richiesta di pronto intervento, registra nei propri sistemi informativi almeno: i dati identificativi del punto di consegna, la data e l'istante di inizio della chiamata, l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, l'istante di fine chiamata, nonché la data e l'ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata, in coerenza con quanto previsto dalla regolazione ARERA in materia di qualità contrattuale;</p>
<p>7.3 Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati</p>	<p>(inserito nuovo comma)</p>	<p>12. In caso di sostituzione su iniziativa del gestore, quindi di sostituzione di ufficio, il gestore deve rilasciare all'utente, se richiesto, copia del verbale con causale sostituzione, vecchia/nuova matricola e lettura del misuratore sostituito; se richiesta in forma scritta, si applica lo standard di risposta a richieste scritte di informazioni.</p>
<p>10.2 Pronto Intervento</p>	<p>(inserito nuovo comma)</p>	<p>4. Fermo restando l'obbligo di messa in sicurezza dei luoghi, qualora la situazione risulti non di pericolo o il primo intervento della squadra non sia risolutivo, il gestore programma il proseguimento dell'intervento sulla base dell'esito della valutazione eseguita, in modo comunque da non pregiudicare la continuità del livello di servizio.</p>





<p>13.2 Classificazione delle richieste scritte dell'utente finale</p>	<p>1. In tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall'utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o una richiesta scritta di rettifica di fatturazione, il gestore la classifica sempre come reclamo scritto. Non vanno classificati, ma semplicemente allegati alla prima richiesta i casi di sollecito o di reiterazione di una segnalazione scritta già inviata, qualora siano stati trasmessi entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata.</p>	<p>1. Le richieste scritte dell'utente finale sono classificate, ai fini della qualità contrattuale, nelle seguenti tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reclami scritti, comprese – a decorrere dal 1° gennaio 2027 – le richieste scritte di rettifica di fatturazione relative alla correttezza degli importi addebitati in fattura; • richieste scritte di informazioni, aventi ad oggetto chiarimenti sulle condizioni di erogazione del servizio, sulle modalità di fatturazione, sulla regolazione vigente o su altri aspetti non riconducibili a contestazioni specifiche; • richieste scritte di rettifica di fatturazione, fino al 31 dicembre 2026, aventi ad oggetto la contestazione puntuale di importi addebitati in fattura e trattate ai fini della qualità contrattuale secondo lo specifico standard fino alla data sopra indicata. <p>2. I solleciti o le reiterazioni di uno stesso reclamo scritto o di una stessa richiesta scritta di informazioni, trasmessi dall'utente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del gestore, sono classificati come richieste scritte di informazioni, in tutti i casi in cui non sia espressamente indicato dall'utente finale se una segnalazione scritta è un reclamo scritto.</p>
--	---	---



<p>13.3 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione</p>	<p>1. Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata a reclami scritti e a richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:</p> <p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;</p> <p>b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.</p> <p>2. Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui alle precedenti lettere a) e b):</p> <p>a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;</p> <p>b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;</p> <p>c) l'elenco della documentazione allegata</p> <p>d) le seguenti informazioni contrattuali:</p> <p>i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);</p> <p>ii. la tipologia di uso;</p> <p>iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata.</p> <p>e) nel caso in cui non estingua il reclamo, le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il</p>	<p>1. Requisiti generali della risposta motivata</p> <p>Ogni risposta inviata dal gestore (reclami, richieste di informazioni e, fino al 31 dicembre 2026, rettifiche di fatturazione) deve essere formulata in modo chiaro e con un linguaggio comune, articolandosi obbligatoriamente nei seguenti punti:</p> <p>a) "Il Suo reclamo" / "La Sua richiesta": sintesi chiara del problema segnalato o dell'oggetto dell'istanza.</p> <p>b) "Le nostre verifiche": descrizione degli accertamenti svolti (inclusi quelli presso gestori di fognatura/depurazione in caso di gestione separata) ed esposizione degli esiti, con eventuale documentazione allegata.</p> <p>c) "Le nostre conclusioni": valutazione della fondatezza della richiesta, indicando i motivi dell'eventuale rigetto oppure le azioni correttive adottate con le relative tempistiche.</p> <p>d) "I Suoi diritti":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informazioni su eventuali indennizzi automatici (tempi e modalità di erogazione), precisando che questi non escludono la richiesta di risarcimento per ulteriori danni. • Recapiti e riferimenti del gestore per ottenere ulteriori chiarimenti. • Procedure di tutela: indicazione delle modalità per attivare il Servizio Conciliazione dell'Autorità o altri organismi di risoluzione extragiudiziale, con rimando alla pagina dedicata sul sito internet aziendale. <p>2. Specifiche per la gestione dei Reclami Scritti</p> <p>Qualora la risposta riguardi un reclamo scritto, il gestore deve integrare i contenuti del punto 1 con le seguenti precisazioni a tutela dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riferimenti normativi: la valutazione sulla fondatezza della lamentela deve essere accompagnata dai riferimenti ai testi normativi o alle clausole contrattuali applicate.
---	---	--



medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita;

f) nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla responsabilità dell'utente finale nel ritardo della fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni:

i. gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti;

ii. le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità, nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

3. Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al primo periodo del presente articolo, lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;

c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);

d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la

- **Dettagli tecnici del servizio:** indicazione del servizio oggetto di reclamo (SII o singoli segmenti), tipologia d'uso e, per contestazioni tariffarie, l'esatta tariffa applicata.
- **Gratuità della tutela:** nel ribadire le modalità di risoluzione delle controversie (punto 1.d), va esplicitato che la procedura di conciliazione presso gli organismi a cui il gestore partecipa è **gratuita**.
- **Prescrizione biennale:** in caso di contestazioni su consumi risalenti a più di due anni, devono essere forniti tutti gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, per consentire all'utente di esercitare pienamente il diritto di eccepire la prescrizione.

3. Specifiche per le richieste di Rettifica di Fatturazione

Nella risposta alle richieste di **rettifica fatturazione**, oltre ai punti generali, il gestore deve esplicitare i dati tecnici necessari alla verifica della bolletta:

- **Correttezza tariffaria:** prova documentale che le tariffe applicate siano conformi alla normativa vigente in base alla tipologia contrattuale.
- **Dati di consumo:** specifica sulla natura dei dati contestati (se rilevati o stimati) e dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale ricalcolo.
- **Gestione Autoletture:** se l'utente ha fornito un'autolettura non utilizzata dal gestore per la rettifica, quest'ultimo deve fornirne la motivazione puntuale, in coerenza con il contratto o la regolazione vigente.

4. Disposizioni a decorrere dal 1° gennaio 2027

A partire da tale data, si applicano le seguenti variazioni:

- **Reclami su fatturazione:** l'esito delle verifiche sugli importi addebitati deve essere descritto in modo ancora più puntuale e analitico.
- **Richieste di informazioni:** l'oggetto deve riportare obbligatoriamente la dicitura "**Risposta alla Sua richiesta di informazioni**". La risposta dovrà inoltre indicare lo standard massimo di tempo previsto per il riscontro e l'indennizzo spettante all'utente in caso di ritardo.



	<p>rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;</p> <p>e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;</p> <p>f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.</p>	
<p>17.1 Glossario</p>	<p>2. Per la redazione del Glossario occorre che il gestore tenga presente le definizioni contenute all'Articolo 1 Allegato A alla Deliberazione 23 Dicembre 2015 655/2015/R/IDR.</p>	<p>2. Per la redazione del Glossario occorre che il gestore tenga presente le definizioni contenute all'Articolo 1 Allegato A alla Delibera 655/2015/R/IDR e Delibera 579/2025/R/IDR (aggiornare: Area Personale, Assistente vocale, TIMSII, Reclamo scritto, Servizio Idrico Integrato).</p>