CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

a. La fornitura idropotabile, la raccolta e la 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.

b. Gli obiettivi del SII sono:
   - svolgimento del servizio su scala territoriale ottimale;
   - svolgimento del servizio in modo continuo e diffuso;
   - ricerca costante di efficacia-efficienza del sistema;
   - realizzazione/manutenzione impianti e reti;
   - contenimento dei costi;
   - miglioramento del servizio reso, in chiave sociale e ambientale;
   - risparmio idrico;
   - miglioramento della qualità dell'acqua;
   - primazia dei consumi umani sugli altri usi;
   - rispetto dell'ambiente.

c. Gli Attori del Servizio Idrico Integrato sono:
   - Autorità di Regolazione Energia Reti ed Ambiente (Arera);
   - Autorità Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (Atersir);
   - Gestore - CADF S.p.A.;
   - Utente finale.

d. L'Utente finale, sottoscrivendo o comportandosi come avendo accettato il contratto predisposto dal Gestore, permette l'esplicazione delle clausole di erogazione del Servizio Idrico Integrato. Il singolo contratto di utenza non può derogare al contenuto della Carta del Servizio se non aumentando il livello di tutela degli utenti.

e. La Carta del Servizio Idrico Integrato, di seguito "Carta", rappresenta il documento in cui sono specificati livelli di qualità attesi per servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del Servizio Idrico Integrato.
   La presente Carta è adottata dal Gestore in conformità allo schema redatto dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (ATERSIR) nelle Linee guida per la redazione della Carta del Servizio Idrico Integrato, approvate con delibera del Consiglio d'ambito n. 22 del 3 giugno 2020.

f. La presente Carta è adottata dal Gestore in conformità allo schema redatto dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti nelle linee guida per la redazione della Carta di Servizio Idrico Integrato, in attuazione del D.P.C.M. del 29.04.1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art. 2, comma 461 punto a) della L. 244/2007 nonché alle linee guida predisposte dal ministero dello sviluppo economico pubblicate sulla G.U. n. 72 del 29.10.2013.
   La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.
   La Carta del Servizio Idrico Integrato costituisce un allegato del contratto di utenza, stipulato tra il Gestore del servizio medesimo e gli Utenti, e rappresenta il documento in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestori.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

g. CADF S.p.A. informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse, anche avvalendosi della competenza del Comitato consultivo, delle Associazioni di tutela dei consumatori o delle Associazioni di imprenditoria e Associazioni di categoria degli utenti.

Doveri dell'Utente

In conformità alle leggi e norme vigenti, l'Utente ~~e~~ dovrà:

a. rendersi responsabile della tenuta e custodia del contatore o complesso di misura;
b. prendere le precauzioni idonee, secondo l'ordinaria diligenza, a prevenire manomissioni o guasti, compresi i guasti provocati dal gelo, della conduttura di presa, del contatore ed altri apparecchi di proprietà del Gestore indennizzando questi nel caso di riparazioni o sostituzioni a lui imputabili;
c. ricercare ed eliminare guasti e perdite nelle condotte interne, e nei tratti di condotta a valle del punto di consegna qualora il guasto sia all'interno della proprietà privata evitando al Gestore l'obbligo di segnalare anomali consumi di acqua;
d. prendere le necessarie misure ad evitare danni o disturbi eventualmente provocati da una interruzione programmata o d'emergenza della fornitura;
e. evitare alterazioni delle caratteristiche dell'acqua prodotte da proprie apparecchiature, impianti o trattamenti;
f. evitare l'apertura non autorizzata di idranti e bocche da incendio per usi diversi da quelli a cui sono esclusivamente destinati, nel caso di alimentazione da presa priva di contatore unicamente a ciò destinata;
g. consentire il libero accesso ai locali ove sono installati i contatori;
h. utilizzare l'intera portata erogata da idranti, bocche ed impianti antincendio esclusivamente nel caso di incendio e per le sole operazioni di estinzione, nel caso di alimentazione da presa priva di contatore unicamente a ciò destinata
i. verificare periodicamente l'efficienza degli impianti antincendio
j. evitare il collegamento di impianti privati di emungimento con la rete idrica pubblica.

Diritti dell'Utente

Il Contratto di fornitura concede all'Utente tutti i diritti derivanti dalle condizioni tecniche di fornitura descritti nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, nonché tutti i diritti previsti e sanciti dalla Carta del Servizio:

a. la Carta costituisce un ampliamento e/o una puntualizzazione degli elementi del Contratto di fornitura, e gli eventuali aspetti migliorativi nei confronti dell'Utente finale costituiranno un'integrazione contrattuale;
b. la Carta specifica gli indennizzi all'Utente in caso di inadempienza agli obblighi da parte del Gestore contenuti nella Carta; nei casi di mancato rispetto degli standard specifici al di fuori di eventuali casi di deroghe, l'Utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfetario come riportato nel successivo paragrafo 10.6 "Indennizzi automatici";
c. sulla home page del sito CADF S.p.A. sono presenti tutti gli elementi utili necessari per l'identificazione dei dati utili attinenti al Servizio Idrico Integrato;
d. il Gestore indica sul sito aziendale le modalità di attivazione degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ed i recapiti dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente.

Ambito di Applicazione e Validità Temporale

La Carta si applica a tutti i soggetti per uso domestico (residente, non residente, condominiale ecc…) uso industriale, uso artigianale e commerciale, uso agricolo e zootecnico, uso pubblico non disalimentabile,

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

uso pubblico disalimentabile ed altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).
La validità della presente carta è di 5 anni dalla data della sua entrata in vigore.
La presente Carta del Servizio potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate da ATERSIR e dal Gestore d'intesa con l'agenzia.
La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet del Gestore.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Sommario

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 1

1. GESTORE DEL SERVIZIO 8

1.1. Informazioni generali – Indicazione delle modalità di affidamento del SII e della durata dello stesso 8

1.2. Riconoscibilità del Gestore 8

2. PRINCIPI GENERALI 9

2.1. Eguaglianza 9

2.2. Imparzialità 9

2.3. Partecipazione 9

2.4. Efficacia ed efficienza 9

2.5. Cortesia 9

2.6. Chiarezza, comprensibilità e semplificazione delle procedure 9

2.7. Continuità del Servizio Idrico Integrato 10

2.8. Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato 10

2.9. Qualità e tutela dell'ambiente 10

2.10. Riservatezza (privacy) 10

2.11. Accesso universale all'acqua 13

3. STANDARD DEL SERVIZIO 14

3.1. Indicatori di qualità contrattuale del SII (Standard di servizio) 14

3.2. Livelli tecnici minimi (Standard) di fornitura del servizio di acquedotto 16

3.3. Casi di indennizzo automatico 17

3.4. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico 18

4. ACCESSO AL SERVIZIO 19

4.1. Tipologia degli accessi e servizi forniti 19

4.2. Diffusione e orario degli sportelli 20

4.3. Tempo di attesa agli sportelli 20

4.4. Obblighi e contenuti minimi dello sportello *online* 20

4.6. Accessibilità al servizio telefonico 22

4.6-bis. Obblighi dei servizi telefonici dotati di assistente vocale 22

4.7. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico 22

4.8. Livello del servizio telefonico 22

4.9. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici 23

4.10. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento 23

4.11. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento 23

4.12. Appuntamenti concordati 24

4.14. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato 25

4.15. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati 25

4.16. Accessi facilitati per specifiche categorie degli utenti finali 25

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO 26
5.1 Lavori necessari all'erogazione del SII all'Utente finale mediante il collegamento a impianti esistenti 26
5.2. Tempo di esecuzione dei lavori 27
5.3. Preventivazione per allacci idrici e fognari 27
6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO 29
6.1. Esecuzione di allacciamento ad acquedotto 29
6.2. Attivazione/riattivazione fornitura idrica da acquedotto 29
6.3. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità 30
6.4. Disattivazione fornitura idrica da acquedotto 30
6.5. Esecuzione di allacciamento a fognatura 31
6.6. Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura 31
7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO 33
7.1. Rilevazione dei consumi e fatturazione 33
1. Fatturazione 33
2. Rateizzazione 35
3. Rettifiche Fatturazione 35
7.2. Rilevazione e fatturazione di consumi anomali 36
7.3. Verifiche tecniche dei contatori. Rettifiche dei valori misurati 37
7.4. Verifiche livello di pressione 38
7.5. Interessi di mora 39
7.6. Deposito cauzionale 39
7.7. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico 41
8. MOROSITA' 43
8.1. Definizione dello stato di morosità 43
8.2. Sollecito bonario di pagamento 43
8.3. Costituzione in mora dell'Utente 43
8.4. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora 45
8.5. Comunicazione di avvenuto pagamento 46
8.6. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'Utente finale moroso 46
8.7. Procedura per la limitazione della fornitura dell'Utente finale non disalimentabile 48
8.8. Modalità di sospensione del servizio 49
8.9. Riattivazione della fornitura idrica 50
8.10. Indennizzi 50
9. ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA 52
9.1. Riattivazione della fornitura idrica a seguito di erroneo distacco 52
10. CONTINUITA' DEL SERVIZIO 53
10.1. Aspetti generali 53
10.2. Pronto Intervento 53
10.2.1. Servizio di acquedotto 54

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

10.2.2. Servizio di fognatura e depurazione 54
10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati 54
10.3.1 Modalità di preavviso dell'interruzione del servizio 55
10.3.2. Preavviso di sospensione della fornitura idrica 55
10.4. Durata massima della singola sospensione programmata 55
10.5. Interventi in caso di crisi idrica 55
11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE 57
11.1. Accesso agli atti e alla documentazione 57
11.2. Informazione sistematica del Gestore 57
12. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE 58
12.1. Informazioni da comunicare all'Autorità e all'Ente di Governo dell'Ambito 58
12.2. Informazioni all'Utente finale 59
13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti 60
13.2. Classificazione delle richieste scritte dell'Utente finale 60
13.3. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione 61
13.4. Reclami scritti multipli 62
13.5. Modalità di ricorso 62
14. INDENNIZZI 64
14.1. Standard specifici di qualità contrattuale del SII 64
Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII 64
14.2. Standard generali di qualità contrattuale del SII 66
Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII 66
14.3. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni 67
14.4. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 67
14.5. Casi di indennizzo automatico 68
14.6. Modalità di corresponsione dell''indennizzo automatico 68
14.7. Modalità di richiesta di indennizzo automatico 68
15. TARIFFA 69
15.1. Contenuti e determinazione tariffaria 69
15.2. Articolazione tariffaria 69
15.3. Quote extra-tariffa regolata 70
15.4. Variazioni tariffarie e modalità di informazione 71
16. APPENDICI 72
16.1. Glossario 72
16.2. Indirizzi utili 75
16.3. Modulistica 75
16.4. Modalità di autolettura del contatore 75
16.5. Indicazioni per il corretto uso della risorsa idrica 76

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

1. GESTORE DEL SERVIZIO

1.1. Informazioni generali – Indicazione delle modalità di affidamento del SII e della durata dello stesso

L'Azienda CADF S.p.A., costituitasi nel mese di agosto 2001 a seguito della trasformazione del Consorzio Acque Delta Ferrarese in Società per Azioni, di seguito "Gestore", è affidataria della gestione del Servizio Idrico Integrato. I dati generali societari, tecnici ed economici del Gestore sono disponibili sul sito internet www.cadf.it.
CADF S.p.A. gestisce in modo integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) la distribuzione di acqua potabile.
Il Gestore è affidatario della gestione del Servizio Idrico Integrato nei comuni di Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Mesola, Ostellato, Riva del Po e Tresignana.
Le modalità organizzative ed operative nel territorio oggetto di contratto con l'Utente finale sono quelle indicate dalle delibere ARERA, in modo particolare la 655/2015/R/IDR e successive modificazioni.
Le informazioni inerenti il fatturato del SII per gli ultimi 3 anni sono reperibili sul sito www.cadf.it alla sezione amministrazione trasparente > sottosezione bilanci.
Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito www.cadf.it.

1.2. Riconoscibilità del Gestore

Presso gli sportelli e sui cantieri il personale del Gestore è riconoscibile attraverso un cartellino di riconoscimento.
Il personale addetto al contatto telefonico si presenta subito all'inizio della telefonata al fine di identificarsi.
Il personale amministrativo e il personale tecnico incaricato, nonché gli automezzi di servizio utilizzati sono resi riconoscibili: il personale per mezzo di cartellino identificativo e gli automezzi per mezzo di loghi indicanti la ragione sociale CADF S.p.A. oltre ad un numero che identifica l'automezzo.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

2. PRINCIPI GENERALI

2.1. Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2. Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli Utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.3. Partecipazione

L'Utente, singolarmente o tramite le Associazioni dei Consumatori e degli Utenti appositamente delegate, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e sulle proprie problematiche può avanzare proposte.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio e acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente mediante indagini di soddisfazione dell'utenza.

2.4. Efficacia ed efficienza

Il servizio sarà erogato dal Gestore in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Efficacia ed efficienza sono obiettivi fondamentali per CADF S.p.A.: l'Utente finale beneficia direttamente, attraverso l'erogazione del SII, del raggiungimento di questi obiettivi, che evidenziano il contenimento dei costi specifici tariffati.

2.5. Cortesia

Il Gestore garantisce all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità o almeno il proprio codice identificativo (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile.

2.6. Chiarezza, comprensibilità e semplificazione delle procedure

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli Utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi. Stessa filosofia guida il Gestore nel predisporre la modulistica e gli atti contrattuali. Tutte le procedure sono finalizzate alla semplificazione anche attraverso l'utilizzo del servizio telefonico e il portale internet.

Le Condizioni Generali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono fissate nel contratto di fornitura consegnato all'Utente e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato (entrambi scaricabili dal sito del Gestore).

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

2.7. Continuità del Servizio Idrico Integrato

Costituisce impegno prioritario di CADF S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare ed 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, quali distribuzione di acqua potabile con autobotte o con taniche e altri contenitori.

2.8. Condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate in modo chiaro nel contratto di fornitura e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato, consegnato in copia all'Utente al momento della sottoscrizione del contratto e consultabile sul sito www.cadf.it.
Al momento della sottoscrizione del contratto allo sportello, all'Utente viene consegnata copia del Regolamento e copia del contratto. La pressione minima garantita al punto di consegna è pari a 10 m di colonna d'acqua in condizioni statiche. Nel caso in cui la pressione sia superiore al valore minimo, l'eventuale riduzione, ove necessario, è a carico dell'Utente. Qualora l'Utente abbia necessità di una pressione superiore a quella disponibile al punto di consegna, purché non inferiore alla minima garantita, dovrà dotarsi a proprie spese di idonei dispositivi di sollevamento.
Qualora si verificassero situazioni critiche alla rete idrica di distribuzione il Gestore adotterà le soluzioni tecniche economiche in accordo con gli Enti preposti al controllo e verifica degli investimenti.
Tutte le informazioni circa le condizioni principali di fornitura del Servizio Idrico Integrato sono reperibili sul sito www.cadf.it.

2.9. Qualità e tutela dell'ambiente

Il Gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti della propria competenza, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti. Il Gestore garantisce inoltre l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicura il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Tali garanzie sono soddisfatte tramite l'identificazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure.

2.10. Riservatezza (privacy)

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali n. 2016/679 e di cui al D.Lgs. 30.06.2003, n. 196 e ss.mm.ii. CADF S.p.A. ha un proprio Responsabile del trattamento dei dati, che ha come compito preciso il costante monitoraggio delle procedure ai fini dell'allineamento costante alle indicazioni di legge.
Il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali n. 2016/679 (nel seguito "GDPR") pone particolare attenzione alla tutela dei Diritti degli Interessati, i cui dati personali sono oggetto di trattamento. In ragione delle operazioni di trattamento di dati personali effettuate, CADF S.p.A. (nel seguito "Titolare del Trattamento") ha ritenuto necessario adottare la presente procedura al fine di indicare ai destinatari le azioni da compiere per garantire agli Interessati l'agevole esercizio dei diritti riconosciuti dal GDPR. In particolare, il GDPR consente agli Interessati di richiedere al Titolare del Trattamento di:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

- accedere ai propri dati e ricevere informazioni relative ai trattamenti effettuati dal Titolare (Art. 15 GDPR);
- ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano (Art. 16 GDPR);
- richiedere la cancellazione dei propri dati (Art. 17 GDPR);
- ottenere, ove consentito, la limitazione del trattamento (Art. 18 GDPR);
- ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano (Art. 20 GDPR);
- opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano (Art. 21 GDPR).

Da ultimo si fa presente che il GDPR conferisce agli Interessati il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Ai fini della presente procedura, i termini e le espressioni definite avranno il significato nel seguito indicato. Le espressioni al singolare manterranno lo stesso significato al plurale, ove il contesto lo richieda. Di seguito le definizioni rilevanti ai fini della presente procedura:

Autorità indica l'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

Dati personali indica qualsiasi informazione che renda identificabile una persona fisica e che possa fornire dettagli sulle sue caratteristiche fisiche, le sue abitudini, il suo stile di vita, lo stato di salute, l'orientamento politico, la situazione economica, etc.

Diritti degli Interessati indica i diritti riconosciuti agli Interessati dal GDPR e dalle Leggi sulla Protezione dei dati.

Interessato indica la persona fisica a cui si riferiscono i dati personali oggetto di trattamento.

Leggi sulla protezione dei dati indica tutte le leggi e i regolamenti, inclusi ma non limitati al Regolamento (UE) 2016/679, in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati (GDPR) e al Codice in materia di protezione dei dati personali ex D.Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche (Codice Privacy) nonché provvedimenti di volta in volta in vigore che sono applicabili al Trattamento dei Dati personali.

Responsabile di Funzione indica i soggetti interni incaricati della gestione delle strutture organizzative (Servizi e Unità Organizzative).

Responsabile del trattamento dei dati indica l'entità esterna che tratta dati personali per conto del Titolare del trattamento dei dati.

Software indica il software di gestione DPM.

Referente privacy indica la funzione deputata ad assistere il Titolare nella gestione delle richieste degli interessati secondo quanto previsto dalla presente procedura. DPO indica il Responsabile della protezione dei dati in CADF S.p.A.

Titolare del trattamento dei dati indica l'entità che determina le finalità e i mezzi di trattamento dei dati personali, in questo caso la società CADF S.p.A. in persona del proprio legale rappresentante. Lo scopo di tale procedura è quello di disciplinare le azioni da compiere da parte dei soggetti coinvolti nelle operazioni di trattamento di dati personali di cui CADF S.p.A. è Titolare al fine di agevolare e garantire l'esercizio dei diritti degli interessati. In conformità con quanto previsto dalle disposizioni del GDPR, anche il Responsabile esterno del trattamento dei dati sarà tenuto a collaborare con il Titolare ai fini del proficuo esercizio dei diritti degli Interessati. A tale ultimo riguardo, il Titolare ha provveduto a nominare, mediante apposito accordo scritto, i soggetti che trattano dati in nome e per conto del Titolare in qualità di Responsabili del Trattamento. Tali soggetti si sono impegnati a fornire al Titolare l'assistenza necessaria al fine di garantire il corretto esercizio dei diritti degli Interessati. Le norme di condotta descritte in questa procedura si applicheranno a tutte le informazioni relative a dati personali oggetto di trattamento da parte del Titolare. Gli Interessati coinvolti potranno essere a titolo indicativo e non esaustivo:

- utenti del Servizio Idrico Integrato;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

- clienti CADF S.p.A.;
- personale dipendente ed ex dipendenti;
- alunni (CEA);
- docenti (CEA);
- fornitori e consulenti.

Il GDPR fornisce agli Interessati determinati diritti previsti dagli artt. 15-22. Sarà pertanto necessario, da parte dei Destinatari della presente procedura, assistere il Titolare affinché possa garantire agli Interessati l'esercizio dei seguenti diritti:

Diritto di accesso l'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Dati personali che lo riguardano e, in tal caso, ottenere l'accesso ai Dati personali ed alle seguenti informazioni: o le finalità del trattamento; o le categorie di Dati personali trattati; o i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati; o ove possibile, il periodo di conservazione dei dati personali ovvero, se non è possibile i criteri utilizzati per determinare tale periodo; o l'esistenza del diritto dell'Interessato di chiedere al Titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei Dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; o il diritto di proporre reclamo all'Autorità; o qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine; o l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, e almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

Diritto di rettifica l'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare, senza ingiustificato ritardo, la rettifica dei Dati personali inesatti che lo riguardano. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'Interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

Diritto alla cancellazione l'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare la cancellazione dei Dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo se sussiste uno dei seguenti motivi: o i Dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati o l'Interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento e non vi sono ulteriori basi giuridiche che legittimino il trattamento; o l'Interessato si oppone al trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento.

Diritto di limitazione di trattamento l'Interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la limitazione del trattamento effettuato in presenza di una delle seguenti condizioni: o l'interessato contesta l'esattezza dei Dati personali. In tal caso, per il periodo necessario al Titolare del trattamento a verificare l'esattezza di tali dati personali, l'Interessato potrà richiedere la limitazione del trattamento dei propri dati; o il trattamento è illecito e l'Interessato si oppone alla cancellazione dei Dati personali e chiede, invece, che ne sia limitato l'utilizzo; o i dati personali sono necessari all'Interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; o l'Interessato si è opposto al trattamento; in tal caso ha diritto di richiedere la limitazione del trattamento in attesa della verifica da parte del Titolare in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi di quest'ultimo rispetto a quelli dell'Interessato.

Diritto alla portabilità dei dati l'Interessato ha il diritto di ricevere dal Titolare i dati personali che lo riguardano in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare qualora: o il trattamento dei propri dati sia effettuato da parte del Titolare sulla base del consenso e/o sia necessario all'esecuzione di un contratto; e o il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.

Diritto di opposizione l'Interessato ha il diritto di opporsi in ogni momento, per ragioni connesse alla sua particolare situazione, al trattamento dei dati personali che lo riguardano. Tale richiesta può essere esercitata qualora il trattamento sia effettuato da parte del Titolare sulla base di un legittimo interesse dello stesso e/o qualora il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

interesse pubblico. In tal caso il Titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i Dati personali salvo che lo stesso dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti prevalenti sugli interessi e/o diritti dell'interessato. Referente privacy Il Titolare mette a disposizione l'indirizzo mail privacy@cadf.it per consentire agli Interessati di poter esercitare agevolmente i diritti riconosciuti dal GDPR attraverso la presentazione di un format. La gestione di tale indirizzo mail è affidata al Referente privacy il quale ha il compito, tra l'altro, di consultare periodicamente la casella di posta dedicata alla gestione delle richieste presentate dagli Interessati al Titolare. Sarà inoltre compito del Referente privacy individuare il Responsabile di Funzione che nello specifico caso sarà coinvolto, assieme al DPO, per evadere la richiesta presentata dall'Interessato. Il Referente privacy è, altresì, incaricato del mantenimento del registro delle richieste presentate dagli Interessati al Titolare contenuto nel software di gestione.

Responsabile di Funzione e Responsabili del trattamento dei dati Al momento del ricevimento delle richieste di supporto da parte del Referente privacy, il Responsabile di Funzione avrà il compito di fornire tutta l'assistenza necessaria affinché il Referente privacy, secondo le tempistiche previste, possa dare riscontro alla richiesta presentata dall'Interessato. Sarà inoltre compito del Responsabile di Funzione interfacciarsi con eventuali Responsabili esterni del trattamento di cui il Titolare si avvale per le operazioni di trattamento dati che riguardano l'Interessato. Il Responsabile del trattamento dei dati ha il compito di fornire al Responsabile di Funzione tutto il supporto necessario per gestire la richiesta presentata dall'Interessato.

Il Referente privacy, previa valutazione congiunta con il Titolare del trattamento ed il DPO, potrà rifiutare di soddisfare la richiesta formulata da parte dell'Interessato nel caso in cui questa si riveli manifestamente infondata o eccessiva, in particolare per il carattere ripetitivo della stessa. Il Referente privacy, previa valutazione congiunta con il Titolare del trattamento ed il DPO, può altresì rifiutare, limitare o differire le informazioni, nella misura concessa dalla legge o quando sia necessario per proteggere interessi sovrastanti di terzi o del Titolare del trattamento. In tal caso, il Titolare del trattamento deve provare l'interesse legittimo e bilanciarlo con gli interessi dell'Interessato richiedente le informazioni. Il Titolare può limitare le informazioni solo se i suoi interessi o quelli di terzi prevalgono su quelli dell'Interessato. In ogni caso, il Referente privacy farà pervenire all'Interessato le informazioni oggetto della richiesta senza ingiustificato ritardo e comunque, al più tardi, entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta stessa. Tale termine, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste, può essere prorogato, se necessario, fino a 30 giorni. La fornitura delle informazioni è gratuita e, ove possibile e salvo richiesta diversa dell'interessato, avviene tramite mezzi elettronici.

2.11. Accesso universale all'acqua

Tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, sono pubbliche. Le acque costituiscono una risorsa che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

È garantito a tutti gli utenti il quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, fatti salvi gli obblighi derivanti dal corretto adempimento delle condizioni contrattuali da parte degli stessi, assicurando la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento e l'equilibrio economico e finanziario del Gestore.

Agli utenti domestici residenti del Servizio Idrico Integrato in condizioni economico-sociali disagiate è assicurata a condizioni agevolate la fornitura della quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali (DPCM 13 ottobre 2016).

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

3. STANDARD DEL SERVIZIO

3.1. Indicatori di qualità contrattuale del SII (Standard di servizio)[1]

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:

a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
g) tempo di attivazione della fornitura;
h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
k) tempo di disattivazione della fornitura;
l) tempo di esecuzione della voltura;
m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
t) tempo di sostituzione del misuratore;
u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
w) tempo per l'emissione della fattura;
x) periodicità di fatturazione;
y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di Informazioni;
aa) tempo di rettifica di fatturazione;
bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
cc) numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3000 mc (SR1);
dd) numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3000 mc (SR2);
ee) tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP);
ff) tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

[1] Per la determinazione dei valori degli standard indicati si rinvia alle relative Tabella al capitolo 14.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

a) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
b) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
c) tempo di esecuzione di lavori complessi;
d) tempo massimo per l'appuntamento concordato;
e) preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
f) tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
g) tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
h) tempo massimo di attesa agli sportelli;
i) tempo medio di attesa agli sportelli;
j) accessibilità al servizio telefonico;
k) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
l) livello del servizio telefonico;
m) tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
n) tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale;
o) durata massima della singola sospensione programmata;
p) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
q) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

Il Gestore definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio.

Gli standard si suddividono in:

- generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore agli Utenti; lo standard generale è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (ad esempio: tempo medio di attesa per il servizio telefonico);
- specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili dall'Utente; lo standard specifico è espresso da una soglia minima o massima (ad esempio: tempo di disattivazione della fornitura).

Il Gestore pubblica in bolletta annualmente entro il 30 di giugno a consuntivo dell'anno precedente i livelli di rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo regionale degli Utenti.

Il mancato rispetto di standard specifici da parte del Gestore genera indennizzi automatici agli Utenti come riportati nell'Allegato A delibera Arera numero 655 del 23 dicembre 2015. Il mancato rispetto degli standard generali è oggetto di sanzione da parte dell'AEEGSI a seguito di verifiche puntuali.

Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti ai giorni lavorativi. In ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni e permessi e di adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste del Gestore.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla responsabilità del Gestore.

I valori degli standard previsti sono indicati nella Tabella 6 dell'Allegato A di cui alla Delibera ARERA 655/2015.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

3.2. Livelli tecnici minimi (Standard) di fornitura del servizio di acquedotto

Il Gestore ha la facoltà di:

- chiedere all'Utente tutte le ulteriori informazioni ritenute necessarie per la corretta valutazione/esecuzione dell'allacciamento;
- qualora ritenga necessario, avviare la procedura di ''Parere tecnico di fornitura'' per valutare l'impatto sulle caratteristiche prestazionali della rete gestita, in termini di portate e pressioni, a fronte della nuova fornitura richiesta;
- stabilire il diametro della tubazione di presa e il calibro del misuratore, sia in relazione al consumo medio orario dichiarato dall'Utente in fase di richiesta della nuova fornitura sia in relazione alle caratteristiche prestazionali della rete gestita, in termini di portate e pressioni;
- individuare la posizione del punto presa e del punto di consegna;
- rilasciare un ''Parere tecnico di fornitura condizionato'' specificando tutte le prescrizioni di fornitura imposte.

Il Gestore garantisce le caratteristiche di fornitura richieste, in termini di portata erogata all'utenza, nelle normali condizioni di esercizio della rete servita. Pertanto il Gestore non ha responsabilità e non è tenuto a corrispondere indennizzi di qualsiasi natura per danni conseguenti a:

- interruzioni di fornitura derivanti da cause di forza maggiore;
- interruzioni programmate di fornitura con adeguato preavviso dovute ad esigenze tecnico/operative del Gestore.

Il Gestore non garantisce valori di pressione specifici, stabilendo che l'Utente dovrà provvedere a sua cura e spese all'installazione di adeguati sistemi tecnici ed impiantistici, in caso di particolari esigenze dell'impianto privato, imposte da Enti Terzi o Normative di settore.
In ogni caso, l'installazione di specifici sistemi tecnici dovrà essere approvata dal Gestore al fine di garantire il regolare funzionamento della rete gestita ed evitare prelievi anomali.
Il Gestore rimane sollevato da qualsiasi richiesta o pretesa di danni derivanti agli impianti tecnologici di competenza dell'Utente a valle del contatore.
Qualora si ritenga necessario il Gestore si riserva di procedere all'adeguamento del punto presa e del misuratore per esigenze di efficienza complessiva del servizio dandone preventiva comunicazione; l'Utente è tenuto a realizzare i necessari adeguamenti del proprio impianto privato.
Nelle zone sprovviste della rete di distribuzione idrica la richiesta d'allacciamento è condizionata alla realizzazione dei relativi interventi di estensione effettuati dal Gestore con oneri a carico del richiedente.

1. **Indicazione dei livelli minimi di servizio per le forniture idriche domestiche:**

a. dotazione pro-capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante/ giorno come volume attingibile nelle 24 ore;
b. portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa con riferimento al carico minimo contrattuale;
c. carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII). In casi particolari il Gestore dichiara nel contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati (siano tali edifici non conformi, anche se sanati, o in deroga) il sollevamento eventualmente necessario sarà a carico dell'Utente. I dispositivi di sollevamento eventualmente installati dai privati debbono essere idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione e gli impianti privati devono essere dotati di idonei dispositivi anti riflusso;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

d. carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII.

Il rispetto dei valori è da considerarsi fatte salve le diverse indicazioni stabilite in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.
I livelli minimi non potranno ritenersi vincolanti per tutte quelle situazioni di carenza della risorsa idrica derivata da cause di forza maggiore o da condizioni strutturali del servizio esistenti all'atto dell'affidamento della gestione.

2. Indicazione dei livelli minimi di servizio per le utenze civili non domestiche:
Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi della dotazione pro-capite giornaliera e della portata minima erogata al punto di consegna vengono stabiliti nei contratti di fornitura con l'utenza, restando tuttavia rispettati i valori relativi ai livelli minimi di carico idraulico di 5 m al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitato più elevato (indicazione delle deroghe ammesse nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII), e di carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale, non superiore a 70 m, salvo indicazione diversa nei casi previsti dal Disciplinare tecnico e dal Regolamento del SII o stabilita in sede di contratto di fornitura ovvero derivante da condizioni infrastrutturali preesistenti o per erogazioni eccedenti la potenzialità della rete.

3.3. Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nelle Tabelle al capitolo 14, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.
L'indennizzo automatico base di cui al precedente punto, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui al successivo capitolo 4 "ACCESSO AL SERVIZIO", è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
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;
c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Per gli standard specifici relativi al servizio di misura introdotti con delibera 609/21 sono previsti i seguenti indennizzi:

SR1 – numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3000 mc	2/anno	1/anno -> 30 euro 0/anno -> 60 euro
SR2 – numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3000 mc	3/anno	2/anno -> 30 euro 1/anno -> 60 euro 0/anno -> 90 euro

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

SP – tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibili o parzialmente accessibili	48 ore	24h≤ SP<48h -> 30 euro 16h≤ SP<24h -> 60 euro SP<16h -> 90 euro

3.4. Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
   - cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi. Il Gestore ha l'obbligo di documentare l'impedimento; l'onere della prova spetta al Gestore;
   - cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
b) nel caso in cui all'Utente finale siano già stati corrisposti nell'anno solare due indennizzi per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'Utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente documento.

Il Gestore, nei casi in cui l'Utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

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.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

4. ACCESSO AL SERVIZIO

4.1. Tipologia degli accessi e servizi forniti

Presso gli sportelli è possibile chiedere informazioni, effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare 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 contatore e del livello di pressione.
Per l'elenco degli sportelli, l'ubicazione e rispettivi orari si rimanda a quanto pubblicato sul sito internet www.cadf.it.
Il Gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. Il Gestore pubblica nelle bollette e sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli.
Il Gestore garantisce agli Utenti un servizio telefonico (Servizio Clienti) con chiamata gratuita da rete fissa che consente l'accesso diretto all'operatore; il numero verde è chiaramente indicato sulle bollette nonché sul sito internet. Il personale di sportello telefonico è tenuto a fornire il proprio codice identificativo.
Gli sportelli telefonici soddisfano la richiesta d'informazioni e lo svolgimento di pratiche relative a contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione.
Per l'elenco dei contatti utili si rimanda a quanto pubblicato sul sito internet www.cadf.it.
L'indirizzo di posta elettronica è info@cadf.it
Il sito internet di CADF S.p.A. (www.cadf.it) consente all'Utente di ottenere informazioni generali sul servizio, nonché informazioni personalizzate accedendo all'area riservata Sportello Online; è inoltre possibile richiedere informazioni, presentare reclami, fornire l'autolettura.
Dal sito è anche possibile scaricare la Carta dei Servizi ed i Regolamenti, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line le pratiche attivabili presso lo sportello fisico.
CADF S.p.A. può ricevere fax dagli utenti per la dimostrazione dei pagamenti effettuati inviando le contabili di pagamento al numero 0533.713617.
La corrispondenza indirizzata a CADF S.p.A. deve essere spedita al seguente indirizzo: Via Alfieri 3 – 44021, Codigoro.
I reclami possono essere compilati direttamente dal sito internet www.cadf.it o nell'apposita sezione riservata dello Sportello Online.
La lista degli sportelli ed i relativi indirizzi ed orari di apertura, dei numeri utili e dei contatti email, è disponibile sul sito internet www.cadf.it)

tipologia servizi forniti (elencazione delle pratiche esperibili, informazioni) PRATICHE ESPLETATE NEGLI SPORTELLI DEDICATI
Richiesta informazioni e chiarimenti
Richieste di appuntamenti
Richiesta preventivi per allacciamenti e/o spostamenti
Richiesta di allacciamenti ed esecuzione di lavori
Stipula contratti di fornitura
Variazioni di contratti d'utenza
Disdetta dei contratti di utenza

Inoltro reclami
Richiesta di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti
Richiesta di verifica contatori e livello di pressione

4.2. Diffusione e orario degli sportelli

Il Gestore garantisce agli utenti l'apertura degli sportelli situati a Codigoro, Comacchio e Copparo presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare 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.
Il Gestore garantisce che l'orario di apertura cumulata degli sportelli rispetta quanto disposto dal DPCM 29 aprile 1999.
Gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, d'intesa con il Gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui ai precedenti punti.
Nel caso in cui l'Autorità accolga l'istanza di cui al precedente punto, lo sportello deve comunque rispettare gli standard di qualità relativamente al Tempo di attesa agli sportelli e agli Standard generali di qualità contrattuale del SII previsti.
I cittadini stranieri sono agevolati dalla presenza ai nostri sportelli di personale che conosce più lingue straniere.
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.

4.3. Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico ritirando il biglietto dal "Gestore code" ed il momento in cui il medesimo viene ricevuto da un operatore.

- tempo medio di attesa: 20 minuti;
- tempo massimo di attesa: 60 minuti (per almeno il 95% delle richieste di servizio).

I tempi indicati devono intendersi per condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi d'attesa previsti nella Carta.

4.4. Obblighi e contenuti minimi dello sportello *online*

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:
a. la Carta dei servizi,
b. la Convenzione di servizio e i relativi allegati;
c. il regolamento del servizio, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico;
d. i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il gestore;
e. i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

f. 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;
g. 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;
h. 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. i corrispettivi tariffari applicati all'utenza, dando particolare evidenza alla tariffa agevolata, di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSI, e alle tariffe di fognatura e depurazione di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSI, applicate ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico, nonché al dato relativo alla fascia di consumo annuo agevolata, come individuata dall'ATERSIR.

2. Lo sportello online consente all'utente finale di inoltrare, anche tramite apposite 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.

4.5. Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

Il servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dal paragrafo precedente: (Allegato 1)

a) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
b) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

4.6. Accessibilità al servizio telefonico

Accessibilità del servizio (AS) è intesa come percentuale del tempo durante il quale almeno una delle linee telefoniche dedicate al Servizio Clienti è libera; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore al 90% in almeno 10 mesi su 12.
Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura.

4.6-bis. Obblighi dei servizi telefonici dotati di assistente vocale

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:
   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;
   b) durante l'interazione con l'assistente vocale l'utente finale possa in ogni momento chiedere di parlare con un operatore;
   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.
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.

4.7. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un Utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Tempo medio di attesa (TMA), inteso come tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio dell'effettiva conversazione con un operatore; questo valore, rilevato a livello mensile, deve essere inferiore o uguale a 240 secondi in almeno 10 mesi su 12.
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.

4.8. Livello del servizio telefonico

L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.
Il Livello di servizio (LS) è inteso come la percentuale di chiamate ricevute che hanno trovato risposta da operatore; questo rapporto, rilevato a livello mensile, deve essere superiore all'80% in almeno 10 mesi su 12.
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.

4.9. Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

La rilevazione degli indicatori di cui ai paragrafi precedenti è effettuata dal Gestore a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

4.10. Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato riportato nell'Allegato 4, con passaggio diretto ad un operatore.
Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

1. tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi;
2. tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore.

Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazione e rigurgiti.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite dal Gestore le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.

4.11. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.
Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore di cui al precedente punto si considerano le chiamate degli utenti finali che:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso;

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;
b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

4.12. Appuntamenti concordati

Il Gestore registra l'avvenuto o il mancato appuntamento concordato lavorando l'ordine di intervento non in formato cartaceo ma telematico.
Il Gestore è tenuto a concordare un appuntamento definendo data e ora di inizio e di fine della fascia di puntualità, nella quale entrambi i soggetti si impegnano ad essere presenti nel luogo definito.
Il Gestore è tenuto a fissare l'appuntamento con l'Utente, o con il richiedente laddove diverso dal primo, per tutte le prestazioni che comportino l'accesso a luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente o di persona da questi incaricata.
Tali prestazioni possono essere, ad esempio ed a titolo non esaustivo:

- sopralluogo necessario per la redazione del preventivo di allacciamento idrico e fognario o del preventivo per l'esecuzione di lavori;
- attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura della fornitura nel caso in cui per tali attività sia necessario l'accesso a luoghi o a contatori inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore;
- verifica del contatore che preveda l'accesso a luoghi inaccessibili o parzialmente accessibili al Gestore.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
Il tempo massimo per appuntamento concordato è pari a 7 giorni.
Si escludono dallo standard gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente per una data che comporta il superamento del periodo definito per lo standard. Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo

4.13. Tempo massimo per l'appuntamento concordato

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale, individuato all'articolo 68, comma 68.1 dell'Allegato A delibera Arera 655/2015.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Nel calcolo dello standard**:**

- si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore, di cui al successivo paragrafo 3 del capitolo 7 e del livello di pressione di cui a paragrafo 4 del capitolo 7;
- si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito alla relativa Tabella al capitolo 14.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, di cui alla Tabella 2 al capitolo 14 le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
Tutti gli appuntamenti vengono tracciati in modo informatizzato ed è possibile estrarre output da cui risulti l'avvenuto o il mancato appuntamento concordato, compreso la stampa sottoscritta dall'Utente o dal dipendente del Gestore.

4.14. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata ai sensi di quanto disposto dal successivo paragrafo 16.
Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato al massimo entro il tempo specificato alla relativa Tabella al capitolo 14.
Il Gestore può disdire l'appuntamento concordato con un preavviso minimo di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

4.15. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

La fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato l'appuntamento con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni.
La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore. Previo consenso dell'Utente, il Gestore ha facoltà di procedere con l'esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore del SII fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
L'Utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo. Il Gestore informa altresì l'Utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

4.16. Accessi facilitati per specifiche categorie degli utenti finali

È facilitato l'accesso fisico ai servizi da parte degli utenti con difficoltà di deambulazione che potranno utilizzare le rampe d'accesso, le porte automatiche ed i servizi igienici. Per ridurre i tempi di attesa è prevista una corsia preferenziale per i diversamente abili e le signore in stato di gravidanza.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 Lavori necessari all'erogazione del SII all'Utente finale mediante il collegamento a impianti esistenti

I lavori sono distinti in:
Lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, ecc.) 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 è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.
Sono esclusi dalla classificazione i lavori inerenti nuove reti, potenziamento reti, nuovi impianti di potabilizzazione o di depurazione, ecc. oggetto di interventi previsti nel Contratto di affidamento Regolatore/Gestore e che non derivano da richieste dell'Utente finale.
La richiesta di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici o complessi può essere presentata dall'Utente finale tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore.
I tempi di preventivazione si differenziano come segue in base alla necessità o meno di sopralluogo preliminare per l'accertamento tecnico.
I tempi massimi di preventivazione sono i seguenti:

- preventivo senza sopralluogo > 10 giorni lavorativi;
- preventivo con sopralluogo > 20 giorni lavorativi.

È previsto un unico standard per i preventivi relativi alle richieste di allacciamento idrico, allacciamento fognario ed esecuzione di altri lavori.
I tempi indicati non si applicano qualora per l'erogazione del servizio siano necessari potenziamenti o estensioni di rete. In tal caso ne viene data comunicazione all'Utente nei tempi previsti per la preventivazione.
Il preventivo deve avere una validità non inferiore a tre mesi e si considera accettato alla presentazione da parte del richiedente della ricevuta di avvenuto pagamento.
La modifica della portata del misuratore è considerata un nuovo lavoro per il quale deve essere predisposto un preventivo ed una esecuzione con specifici tempi e costi, come riportato al punto "Preventivazione".
L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.
Il Gestore non può pretendere dall'Utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
Nella Carta del servizio, 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 del servizio e sul sito internet.
Nel caso sia richiesta la modifica della portata del contatore si tratta di un nuovo lavoro che richiede un preventivo ed una esecuzione con specifici tempi e costi, come riportato al punto "Preventivazione".

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Il Gestore non può pretendere dall'Utente finale nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.
Nella Carta del servizio, 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 del servizio e sul sito internet.

5.2. Tempo di esecuzione dei lavori

Il tempo di esecuzione dei lavori è il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo di allacciamento da parte del richiedente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.
I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento da parte del Gestore sono i seguenti:

- esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi);
- esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 20 giorni lavorativi;
- esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.
Il Gestore comunica all'Utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque giorni lavorativi successivi a tale richiesta. Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'Utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

5.3. Preventivazione per allacci idrici e fognari

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico o sito internet.
Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere, oltre agli elementi previsti successivamente elencati al presente paragrafo, le seguenti informazioni:

- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento;
- l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari 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. Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari è differenziato,

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

come disposto dalla relativa tabella al Capitolo 14, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria (ove è prevista la realizzazione da parte del Gestore) deve contenere almeno:

- il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- i dati identificativi del richiedente;
- il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- la data di invio del preventivo al richiedente;
- la tipologia e la sotto-tipologia d'uso;
- l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente documento, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel il regolamento del servizio;
- l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- la durata di validità del preventivo, che non può mai essere inferiore a tre mesi;
- il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi;
- eesplicitazione del prezzo dei lavori previsti per tipologia (es. lavori semplici forfetizzati, lavori complessi in base ad analisi distinta) rimandando a specifico prezziario indicando ove e come reperirlo. In ogni caso tali informazioni dovranno essere acquisibili dal sito web del Gestore.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

6. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Esecuzione di allacciamento ad acquedotto

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo massimo, indicato in giorni lavorativi, 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 contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale.
I tempi standard di esecuzione dell'allacciamento sono differenziati a seconda del servizio richiesto (idrico o fognario) e della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
I tempi massimi di esecuzione dell'allacciamento da parte del Gestore sono i seguenti:

- esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 15 giorni lavorativi;
- esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi);
- esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori semplici: 20 giorni lavorativi;
- esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavori complessi: fino a 30 giorni lavorativi (per il 90% degli interventi).

Lo standard di esecuzione dei nuovi allacciamenti è vincolante per il Gestore solo se il punto di consegna dell'acqua all'Utente è attivabile mediante allacciamento alla rete esistente.
Se invece il punto di consegna si trova distante dalla rete di distribuzione e occorre realizzare un'estensione o adeguamento della stessa, lo standard non è vincolante per il Gestore e lo stesso provvede a comunicare all'Utente finale le modalità ed i tempi necessari ad eseguire l'estensione o adeguamento di rete ed il nuovo allacciamento.
Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni è calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta di autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.
Solo nei casi in cui non si riesce ad installare il contatore, l'ordine di lavoro "attivazione della fornitura" viene sospeso e si apre un ordine di lavoro semplice o complesso. Il lavoro viene realizzato e poi la sospensione all'ordine di lavoro "attivazione della fornitura" viene riattivata. Se l'attivazione della fornitura avviene dopo i 5 giorni si va in indennizzo.

6.2. Attivazione/riattivazione fornitura idrica da acquedotto

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. Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, 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.
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.
La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato, 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.
Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura, di cui alla Tabella 1 al capitolo 14, 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. Il Gestore informa l'Utente finale della data e dell'orario (richiedendo ove necessaria la presenza del Cliente finale, la disponibilità dello stesso agli appuntamenti concordati) previsti per la attivazione/riattivazione. L'Utente finale può concordare data e/o orario diversi.
Il Soggetto subentrante non dovrà essere gravato da oneri pregressi.

6.3. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

È il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura.
L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico, ed in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata o fax dedicato, il cui numero è indicato sul sito internet del Gestore.
Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.
Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è pari a 2 giorni feriali (il sabato è compreso).

6.4. Disattivazione fornitura idrica da acquedotto

Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione, salvo particolari esigenze dell'Utente stesso per una disattivazione posticipata nel tempo.
Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è pari a 7 giorni lavorativi.
Nel caso in cui il contatore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso mediante richiesta di un appuntamento concordato come indicato nella presente Carta.
I livelli prestazionali indicati sono soggetti ad indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".
La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente finale tramite via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore, ovvero tramite il sito internet dedicato.
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 di cui al capitolo 7, paragrafo 1, lettera e).
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.
Il Gestore comunica all'Utente finale la data e l'orario (richiedendo ove necessaria la presenza del Cliente finale, la disponibilità dello stesso agli appuntamenti concordati) previsti per la disattivazione. L'Utente finale può concordare data e/o orario diversi.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Il Gestore, nel caso in cui preveda di non potere rispettare il tempo massimo previsto, e salvo in ogni caso l'indennizzo dovuto in caso di mancato rispetto del termine prescritto, è tenuto ad informare l'Utente finale con la massima celerità, proponendogli una nuova tempistica. L'Utente finale può concordare data e/o orario diversi.

6.5. Esecuzione di allacciamento a fognatura

Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario: il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale, con la contestuale firma del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore. Il tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario è differenziato, come disposto dalla relativa Tabella al capitolo 14, in funzione della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso.
In caso di situazioni di inapplicabilità degli standard temporali e tecnici previsti (es. necessità di interventi di potenziamento/estensione delle reti, richieste di autorizzazioni a soggetti terzi ecc…) è necessaria l'indicazione di eventuali nuove tempistiche. Sul punto si precisa che gli standard sono da considerarsi al netto delle autorizzazioni di competenza di soggetti diversi dal Gestore e che possano condizionare le tempistiche di azione dello stesso.
Il Regolamento del SII vigente in materia di regolamentazione delle opere di allacciamento alla pubblica fognatura prevede che la realizzazione del tratto di allacciamento posto su area pubblica dal confine di proprietà fino al punto di immissione nella condotta fognaria stradale compete al soggetto richiedente l'allaccio.

6.6. Richiesta di voltura del servizio di acquedotto o di fognatura

Il soggetto richiedente la voltura deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura di spese amministrative.
Al momento della richiesta della voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.
Nel caso in cui l'autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte 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 disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

a) 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;
b) 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.

Qualora il Gestore eserciti le facoltà su indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

a) della documentazione di cui alla lettera a), del presente paragrafo;
b) dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del presente paragrafo.

Il tempo massimo per l'esecuzione della voltura è pari a 5 giorni lavorativi.
In caso di decesso dell'intestatario del contratto, il Gestore garantisce la voltura a titolo gratuito della fornitura a favore dell'erede ovvero di un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza. Al

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

fine di accedere a tale agevolazione, l'erede ovvero il soggetto richiedente in favore del quale verrà eseguita la voltura:

a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet;
b) comunica l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima; l'autolettura dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore pertanto provvede a:

a) eseguire la voltura nei tempi definiti dallo standard;
b) inviare al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
c) attribuire il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura a titolo gratuito.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.1. Rilevazione dei consumi e fatturazione

1. Fatturazione

a) Modalità di addebito e fatturazione: la fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento di cui alla successiva lett. c), rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'Utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:
   1. dati di lettura (intesa come la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore);
   2. in assenza di dati di cui alla precedente n.1, dati di autolettura (intesa come la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore);
   3. in assenza di dati di cui ai precedenti n. 1 e 2, dati di consumo stimati.
      Il Gestore è tenuto a rispettare i seguenti standard specifici:
      - SR1 - numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3000 mc: 2/anno;
      - SR2 - numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3000 mc: 3/anno;
      - SP - tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura degli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente non accessibile.

      Il mancato rispetto degli standard specifici SR1, SR2 e SP comporta l'erogazione di un indennizzo incrementabile in relazione al ritardo di esecuzione della prestazione.
      Ciascun Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'Utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto. Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio *pro-die* dal giorno della loro entrata in vigore.

b) Tempo per l'emissione della fattura: il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore. Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale di cui alla successiva lettera e). In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

c) Periodo di riferimento della fattura: il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di cui alla successiva lettera d).
   Tale ultimo vincolo non viene applicato con riferimento:
   1. alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
   2. alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
   3. alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

d) Periodicità di fatturazione: il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:
   1. n° 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
   2. n° 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
   3. n° 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
   4. n° 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

   Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente punto, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti. Nelle more della definizione della regolazione della misura, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente finale, il Gestore:
   - utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
   - procede ad una stima dei consumi nel caso i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

   Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi di cui alla presente lettera.

e) Fattura di chiusura del rapporto contrattuale: in caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il periodo di riferimento della fattura di chiusura va dal primo giorno successivo al periodo cui è riferita l'ultima fattura emessa al giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

   Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi, a restituire il deposito cauzionale versato dall'Utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito e ad erogare all'Utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorché non corrisposta. Qualora l'importo dovuto dall'Utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

   Termini per i pagamenti: 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 dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi.

   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 finale. Il tempo minimo intercorrente tra l'emissione della fattura e la data di scadenza della stessa è almeno pari a 20 giorni lavorativi.

f) Modalità e strumenti di pagamento: Il Gestore garantisce all'Utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta. Il Gestore garantisce, inoltre, all'Utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dello stesso almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:
   1. carta bancaria e/o carta di credito;
   2. domiciliazione bancaria;
   3. bollettino postale.

   Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'Utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità. È necessario comunicare agli utenti: a) 'luoghi/modalità in/con cui è possibile

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

effettuare i pagamenti (banche, uffici postali, via telematica, ecc.); b) i luoghi in cui è possibile effettuare i pagamenti senza oneri aggiuntivi, ove presenti; c) dove reperire l'elenco dei Soggetti convenzionati (es. retro bolletta, sito web del Gestore, ecc.).

g) Applicazione della tariffa: Il Gestore rende noto, in modo chiaro e comprensibile, i criteri e le modalità di applicazione della tariffa per la gestione del Servizio Idrico Integrato (quote fisse e costi unitari per fasce tariffarie e per tipologia di contratto), nonché le agevolazioni tariffarie per utenze deboli.
   La tariffa di fognatura viene applicata a tutte le utenze che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto.

2. Rateizzazione

a) Modalità per la rateizzazione dei pagamenti: il Gestore è tenuto a garantire all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi in conformità a quanto disposto dalla precedente lettera d). In presenza di tali condizioni il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti. Il piano di rateizzazione dovrà in ogni caso essere formulato con la massima attenzione alla sostenibilità dello stesso rispetto alle esigenze del singolo Utente, ferma la necessità da parte dell'Utente di "attestare" il disagio economico (anche tramite l'intervento delle Associazioni di tutela del consumo e dei servizi sociali dei Comune competente nei casi specifici).
b) Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
c) Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea o degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
d) Gli interessi di dilazione sopra indicati non possono essere applicati qualora la soglia indicata sia superata a causa di:
   1. prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
   2. presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.
e) 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.
f) 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.

3. Rettifiche Fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto riconducibili a:

- errori amministrativi,
- letture errate,
- guasto del contatore,

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

- perdite occulte accertate,

il Gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli. Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta, salvo il caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro, nel qual caso sarà riaccreditato nella prima bolletta utile.

Il Gestore garantisce l'invio di una risposta motivata scritta ad ogni richiesta scritta di rettifica di fatturazione presentata dall'Utente, in un tempo massimo di risposta pari a 30 giorni dalla data di presentazione della richiesta scritta.

Perdite occulte

Il Gestore prevede un sistema di rimborso tariffario per le perdite occulte accertate in base ai Regolamenti e disposizioni che sono consultabili sul sito internet sul quale è anche possibile scaricare la relativa modulistica.

Ricostruzione dei consumi

In caso di blocco o malfunzionamento del contatore, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del contatore malfunzionante.

Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione, da parte dell'Utente o del Gestore, di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a due anni.

7.2. Rilevazione e fatturazione di consumi anomali

Il consumo è ritenuto anomalo quando i valori espressi sono pari o superiori al doppio di quelli medi indicati nell'ultima rilevazione effettuata, oppure, nel caso di consumi condizionati da variabilità stagionali (es. utenze turistiche), pari o superiori al doppio di quelli rilevati nello stesso periodo dell'anno precedente. Il Gestore potrà utilizzare il proprio sistema di valutazione del consumo anomalo purché rispettoso dei riferiti standard.

I consumi anomali possono essere imputati a malfunzionamento del contatore o a perdite post contatore e sono ritenuti tali solo qualora venga accertata una delle summenzionate condizioni.

In caso mancata comunicazione della lettura anomala da parte del Gestore verrà consigliato di verificare se non sia in atto una rottura dell'impianto interno.

1. Caso di malfunzionamento del contatore

I consumi anomali imputabili al contatore sono trattati nella Carta al punto "Verifiche Tecniche dei Contatori. Rettifiche dei Valori Misurati".

Il periodo di ricostruzione dei consumi anomali corrisponde al tempo intercorrente tra l'insorgere (certificato) del guasto e la sua riparazione. Nel caso non sia determinabile con certezza il momento del guasto verrà considerato un tempo non inferiore a quello quantificabile a partire dalla formalizzazione da parte dell'Utente o del Gestore di contestazioni sulla quantificazione dei consumi e comunque non superiore a 2 anni.

Il Gestore è tenuto a garantire la possibilità di rateizzare conguagli eccedenti la media delle ultime fatturazioni.

2. Caso di perdita occulta (post contatore)

Il Gestore ha istituito il Fondo Rischi Fughe Acqua. Tutti gli utenti con eccezione delle utenze classificate con le categorie tariffarie pozzi, bocche antincendio e scarichi produttivi, aderiscono

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

automaticamente al Fondo Fughe senza far nulla. Per non aderire al Fondo Fughe è necessario inviare una comunicazione di "non adesione".
In caso di rottura il consumo anomalo eccedente il consumo dell'Utente sarà addebitato come indicato nel Regolamento Fondi Rischi Fughe Acqua e allo storno delle tariffe fognatura e depurazione come indicato nello stesso Regolamento.
Gli utenti che non hanno aderito al Fondo Rischi Fughe Acqua saranno esentati dalla sola applicazione delle tariffe fognatura e depurazione come indicato nel Regolamento.
In caso di evidente consumo anomalo per perdita in atto, il Gestore è tenuto di comunicarlo all'Utente entro un tempo massimo di 25 giorni lavorativi dalla data della loro rilevazione effettiva in base alla calendarizzazione prevista (e comunque 5 giorni lavorativi prima della fatturazione).

7.3. Verifiche tecniche dei contatori. Rettifiche dei valori misurati

In seguito all'attivazione del contratto di fornitura il Gestore installa il contatore che resta di Sua proprietà, destinato alla contabilizzazione dei servizi da fatturare e soggetto alle attività di manutenzione di competenza esclusiva del Gestore.
L'Utente finale è responsabile della buona conservazione del contatore e dell'integrità dei sigilli.
La verifica del contatore, può essere richiesta presso gli sportelli o accedendo allo sportello online utilizzando il modulo preposto.
CADF S.p.A. si riserva il diritto di installare un contatore privato sulla linea privata a valle del misuratore allo scopo di ottenere una misurazione come controprova della misurazione effettuata dal misuratore ufficiale.
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 il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'Utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati di cui al paragrafo 14 del capitolo 4.
Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, 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. Il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso. 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. Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato di cui ai paragrafi 14, 15 e 16 del capitolo 4.
Nell'eventualità in cui l'Utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.
Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.
La verifica può essere eseguita in loco dal personale tecnico del Gestore o, a discrezione dell'Utente all'atto della richiesta, presso un laboratorio di prova certificato con possibilità per l'Utente di presenziare alla verifica previa comunicazione luogo/giorno e ora.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Tempo di intervento per la verifica del contatore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del contatore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del contatore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito
Tempo di sostituzione del contatore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del contatore e la data in cui il Gestore intende sostituire il contatore

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza del ± 5%) non verrà addebitato alcun costo all'Utente per la verifica e il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi ricalcolando i consumi in base alle medie dei consumi storici degli ultimi tre anni.
Qualora la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore all'Utente sarà addebitato il costo dell'intervento previsto.
Il Gestore è tenuto a rilasciare all'Utente copia del verbale delle verifiche effettuate.
Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebita all'Utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel regolamento del servizio. 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.
Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione di cui alla richiamata tabella, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'Utente richieda controlli in contradditorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.
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.

7.4. Verifiche livello di pressione

L'Utente ha la facoltà di richiedere al Gestore la verifica della pressione di fornitura al punto di consegna. Il Gestore specifica sul proprio sito web le modalità di richiesta della verifica del livello di pressione al punto di consegna.
Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento del Gestore.
Il Gestore garantisce un tempo massimo di verifica del livello di pressione pari a 10 giorni lavorativi. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.
La verifica del livello di pressione viene effettuata dal Gestore con l'utilizzo di specifica strumentazione. La pressione minima garantita al punto di consegna è pari a 10 m di colonna d'acqua in condizioni statiche. Nel caso in cui la pressione sia superiore al valore minimo, l'eventuale riduzione, ove

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

necessario, è a carico dell'Utente. Qualora l'Utente abbia necessità di una pressione superiore a quella disponibile al punto di consegna, purché non inferiore alla minima garantita, dovrà dotarsi a proprie spese di idonei dispositivi di sollevamento.
Qualora si verificassero situazioni critiche alla rete idrica di distribuzione il Gestore adotterà le soluzioni tecniche economiche in accordo con gli Enti preposti al controllo e verifica degli investimenti per il conseguimento del livello minimo di pressione da garantire (modifiche impiantistiche e/o efficientamento della rete, ecc.).
Il Gestore, previa comunicazione agli utenti, può variare i valori del livello di pressione per esigenze di efficienza complessiva del Servizio Idrico Integrato.

Fase	Descrizione	Tempo standard
Intervento per la verifica del livello di pressione	A seguito di richiesta dell'Utente il Gestore verifica il livello di pressione al punto di consegna con specifica strumentazione, costituita da manometro analogico a molla tipo Bourdon, con tolleranza ± 0,2 bar	10 giorni
Comunicazione dell'esito della verifica di pressione	Al termine della verifica del livello di pressione il Gestore comunica all'Utente il risultato della verifica. Nel caso sia presente l'Utente che l'ha richiesta l'obbligo si ritiene assolto con la firma dello stesso verbale di attività	10 giorni

Il Gestore comunica l'esito della verifica del livello di pressione entro un tempo massimo di 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica stessa.
Il Gestore, previa comunicazione agli utenti, può variare i livelli di pressione per esigenze di efficienza complessiva del SII.
In caso di pressione non conforme ogni onere di verifica è a carico del Gestore.
In caso di pressione conforme l'onere di verifica è a carico dell'Utente (quantificazione a consuntivo in base al personale impiegato ed al materiale utilizzato).
Nel caso di perdurare di situazioni critiche il Gestore si fa parte attiva nel concertare soluzioni tecniche economiche insieme agli Enti preposti al controllo degli investimenti.

7.5. Interessi di mora

In caso di ritardato pagamento delle bollette, è prevista l'applicazione del tasso di interesse legale dalla scadenza della bolletta.
Non è prevista alcuna distinzione tra utenti buoni pagatori e non buoni pagatori: per tutti è previsto il tasso di interesse legale dal giorno successivo alla scadenza della bolletta.

7.6. Deposito cauzionale

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

All’atto della stipula del contratto di fornitura, il Gestore può chiedere all’Utente il versamento di un deposito cauzionale, secondo quanto previsto dalla Delibera AEEGSI 86/2013/R/idr e provvedimenti conseguenti.

Il deposito cauzionale è:

- uno strumento del Gestore a garanzia del rischio di morosità che è da esso trattenuto solo in caso di insolvenza;
- fruttifero con tasso di interesse pari a quello legale.

Forme sostituite al deposito cauzionale sono rappresentate da:

• domiciliazione bancaria o postale.

Nel caso in cui l’Utente passi alla forma di pagamento sopra riportata, il Gestore provvederà alla restituzione del valore del deposito cauzionale comprensivo degli interessi legali fino a quel momento maturati nella prima fattura utile successiva al recepimento dall'avvenuta modifica.

L’accredito del deposito cauzionale per recesso contrattuale avverrà con versamento su conto corrente se attivo il RID (SDD) ovvero con assegno bancario in assenza di tale modalità.

Il valore del deposito cauzionale applicato è pubblicato nel sito internet del Gestore.

Tutte le utenze attivate a decorrere dal 01.01.2023 sono tenute al versamento del deposito cauzionale tranne le utenze definite quali “comunali”.

Importi massimi richiesti:

a) per utenze domestiche singole e non domestiche, pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo; prendendo come riferimento l’anno intero precedente alla data di richiesta di attivazione, in mancanza di questo consumo annuo, utilizzare un consumo di un’utenza similare;

b) per utenze domestiche condominiali, pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali riferiti agli utenti sottesi all’utenza condominiale stessa e definiti in base al punto precedente.

Se, per utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale, viene riconosciuta la tariffa sociale secondo il metodo attuale del “bonus” previsto nel Regolamento ATERSIR che, nella Regione Emilia Romagna prevede una detrazione automatica sulle bollette, è competenza del Gestore trattenere dalla quota del bonus anche l’eventuale quota inevasa del deposito cauzionale.

Applicazione degli importi dovuti:

- 50% all’atto della sottoscrizione del contratto di fornitura;
- 50% rateizzato in due bollette a decorrere dalla prima utile successiva alla sottoscrizione del Contratto.

Per tutte le utenze attive alla data di deliberazione del deposito cauzionale l’importo è calcolato come ai punti a) o b) rateizzato in 6 rate;

Cauzione fruttifera con tasso di interesse pari a quello legale.

Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per gli utenti finali che passano ad una delle forme equipollenti consentite, nella prima fattura utile successiva al recepimento della variazione dall’avvenuta modifica.

Restituzione della cauzione comprensiva degli interessi legali maturati per gli utenti finali che recedono dal contratto, **entro 60 giorni** dalla data di recesso. Il Gestore all’atto del recesso non potrà richiedere alcuna documentazione attestante l’avvenuto versamento.

L’accredito per passaggio a forme di deposito cauzionale equipollente avverrà utilizzando la prima bolletta utile.

L’accredito per recesso contrattuale avverrà con versamento su conto corrente se attivo il RID (SDD) ovvero con assegno bancario o postale in assenza di tale modalità.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

7.7. Modalità di corresponsione del bonus sociale idrico

Il Gestore, ricevuta dagli Enti preposti la comunicazione di ammissione dell'Utente all'erogazione del bonus sociale idrico, è tenuto a:

a) svolgere le verifiche di cui all'art. 13 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;
b) erogare il bonus sociale idrico:
   - per gli utenti indiretti, entro sessanta giorni dalle verifiche di cui alla lett. a), mediante l'erogazione di un contributo *una tantum*, versato con accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con assegno circolare non trasferibile o altra modalità stabilita nella Carta del servizio. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione;
   - per gli utenti diretti, nella prima fattura utile, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, b_S, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;
c) nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale, liquidare la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione;
d) garantire separata evidenza contabile dell'ammontare del bonus sociale idrico e fornire all'Autorità, all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e alla CSEA le informazioni di cui all'Art. 12 dell'allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera;
e) calcolare l'ammontare effettivo del bonus sociale idrico, secondo le modalità stabilite dall'Arera;
f) aggiornare l'ammontare *pro capite* del bonus sociale idrico in coerenza con l'aggiornamento della tariffa agevolata e delle tariffe di fognatura e depurazione, erogando l'eventuale componente a conguaglio all'Utente domestico residente diretto a far data dall'applicazione della nuova tariffa agevolata e delle nuove tariffe di fognatura e depurazione e all'Utente indiretto a decorrere dalla data di rinnovo del bonus;
g) riconoscere il bonus sociale idrico integrativo disposto dall'ATERSIR, agli utenti diretti, in bolletta, mediante l'applicazione di una componente tariffaria compensativa, b_I , espressa in euro, e agli utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo *una tantum*, riconosciuto con le modalità concordate dal Gestore con l'ATERSIR;
h) inserire nel documento di fatturazione nel quale venga riconosciuta la compensazione per la fornitura idrica intestata all'Utente diretto la seguente dicitura: "La Sua fornitura è ammessa al bonus sociale idrico ai sensi del D.P.C.M. 13 ottobre 2016. Il periodo di agevolazione è dal … al …. La richiesta di rinnovo, qualora se ne verifichino le condizioni, deve essere effettuata entro xxxx";
i) per gli utenti diretti, in caso di morosità del beneficiario, una volta trascorsi i tempi di risposta a reclami e informazioni scritte, trattenere la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora. Tale facoltà viene evidenziata dal Gestore nella comunicazione di costituzione in mora;
j) tenere un registro, disponibile su apposito supporto informatico, con le informazioni e i dati concernenti l'erogazione del bonus sociale idrico e dell'eventuale bonus sociale idrico integrativo agli utenti diretti e indiretti e adempiere agli altri obblighi informativi e di scambio dei dati di cui all' allegato a) della del. n. 897/2017/R/idr dell'Arera.

Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di rinnovo, salvo che l'Utente presenti al Gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni, come previsto dall'art. 3, c. 6, del TICSI. In tal caso, il Gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza all'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSI. L'autocertificazione presentata dall'Utente deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. n. 445/00, che la variazione

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

della numerosità della famiglia anagrafica non comporta una modifica della condizione di disagio economico e sociale.
L'Utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo ISEE, che nel corso del periodo di agevolazione divenga Utente diretto non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

8. MOROSITA'

8.1. Definizione dello stato di morosità

Il mancato pagamento della fattura entro i termini previsti per gli utenti finali "normali" e per quelli definiti "buoni pagatori" corrispondente alla scadenza della bolletta determina lo stato di morosità dell'Utente finale.
Il Soggetto in stato di morosità è il sottoscrittore del contratto di fornitura con il Gestore: singolo fruitore, Amministratore in caso di forniture condominiali, legali rappresentanti per forniture ad aziende ecc.
All'Utente finale subentrante non può essere attribuita alcuna morosità pregressa salve le eccezioni previste dalla legge.

8.2. Sollecito bonario di pagamento

In caso di morosità dell'Utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore può inviare all'Utente - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del paragrafo 1.2 del capitolo 7 del presente documento - un primo sollecito bonario di pagamento, anche mediante 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, evidenziando 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, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
c) le modalità 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 che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al Gestore medesimo la rateizzazione ai sensi del paragrafo 2 del capitolo 7 del presente documento.

8.3. Costituzione in mora dell'Utente

Il Gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora solo dopo aver inviato all'Utente il sollecito di pagamento di cui al precedente paragrafo.
Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del D.Lgs. n. 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'Utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora.
Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'Utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il Gestore è tenuto ad integrare la fattura con il seguente avviso testuale: "*Gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17). Per non pagare tali importi, La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla fattura [indicare numero fattura], ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].*". L'Utente che non comunichi, ai sensi di quanto previsto nel precedente capoverso, la propria volontà di attivare l'istituto della prescrizione relativamente alle fatture di importi per consumi risalenti a più di due anni, si intenderà acquiescente nei confronti del procedimento di riscossione avviato dall'azienda.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo all'attribuzione all'Utente finale di una presunta responsabilità per la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni. Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti per i reclami scritti e le richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione, tale disposizione non si applica se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o se il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'Utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore. La messa in mora, nel caso di invio di un reclamo da parte di un Utente, potrà essere attivata solo successivamente alla risposta al reclamo stesso.

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);
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: la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato; se tale data corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite posta elettronica certificata della comunicazione di costituzione in mora; le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati;
d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura che deve essere fissata in un tempo congruo dalla comunicazione di cui al presente comma 5;
e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione;
f) le modalità, di cui al successivo paragrafo 8.5 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 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; la necessità di far pervenire al Gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
i) i casi nei quali l'Utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
j) i recapiti ai quali l'Utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal Gestore è:
   - infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo Gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali, fatto salvo quanto previsto al precedente punto 4;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

- è parzialmente errata in quanto l'Utente medesimo è un Utente finale non disalimentabile.

Il termine ultimo di cui al precedente punto 5, lettera c), entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal successivo paragrafo 8.4, i pagamenti pregressi insoluti non può essere inferiore a:

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

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

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

a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il Gestore può richiedere all'Utente finale domestico residente diverso dagli utenti non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al punto precedente, unicamente il pagamento:

a) dei costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui ai successivi paragrafi 6, 7 e 8;
b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo Utente finale moroso eventuali penali.

8.4. Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

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

L'Utente finale è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo 3, punto 5, lettera c).

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

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

a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi del capitolo 7, paragrafo 1, punto 2 del presente documento;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

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

8.5. Comunicazione di 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 con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
Tale comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del Gestore di richiedere all'Utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

8.6. Procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'Utente finale moroso

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 indicate nel presente capitolo;
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 paragrafo 3, punto 6, senza che l'Utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.

Oltre a queste condizioni, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli 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, 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.

Con riferimento agli utenti domestici non disalimentabili:
a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo Utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

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.

Al verificarsi delle condizioni di cui ai precedenti punti 1 e 2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente punto 3, lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di non disalimentabili) che:

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

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili, il Gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

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

In aggiunta a quanto previsto 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:
- siano effettuati, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, in un'unica soluzione;
- 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.

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

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

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

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

a) qualora decorso il termine di cui al precedente paragrafo 3, punto 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 nei termini previsti nel presente documento;
b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

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

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, tranne nel caso si tratti di utenze condominiali con il solo contatore centralizzato, 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.

8.7. Procedura per la limitazione della fornitura dell'Utente finale non disalimentabile

Si considerano utenti finali non disalimentabili, pur in presenza dello stato di morosità:

- 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;
- eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio"), anche individuate dall'Arera tra gli usi pubblici non disalimentabili;
- utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico;
- eventuali ulteriori categorie sociali deboli individuate dall'ATERSIR.

Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi dell'art. 3 del DPCM 29 agosto 2016.

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

a) il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'Utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste nel presente capitolo;
b) il Gestore vanti un credito nei confronti dell'Utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
c) siano decorsi i termini entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora, senza che l'Utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente paragrafo 4.

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

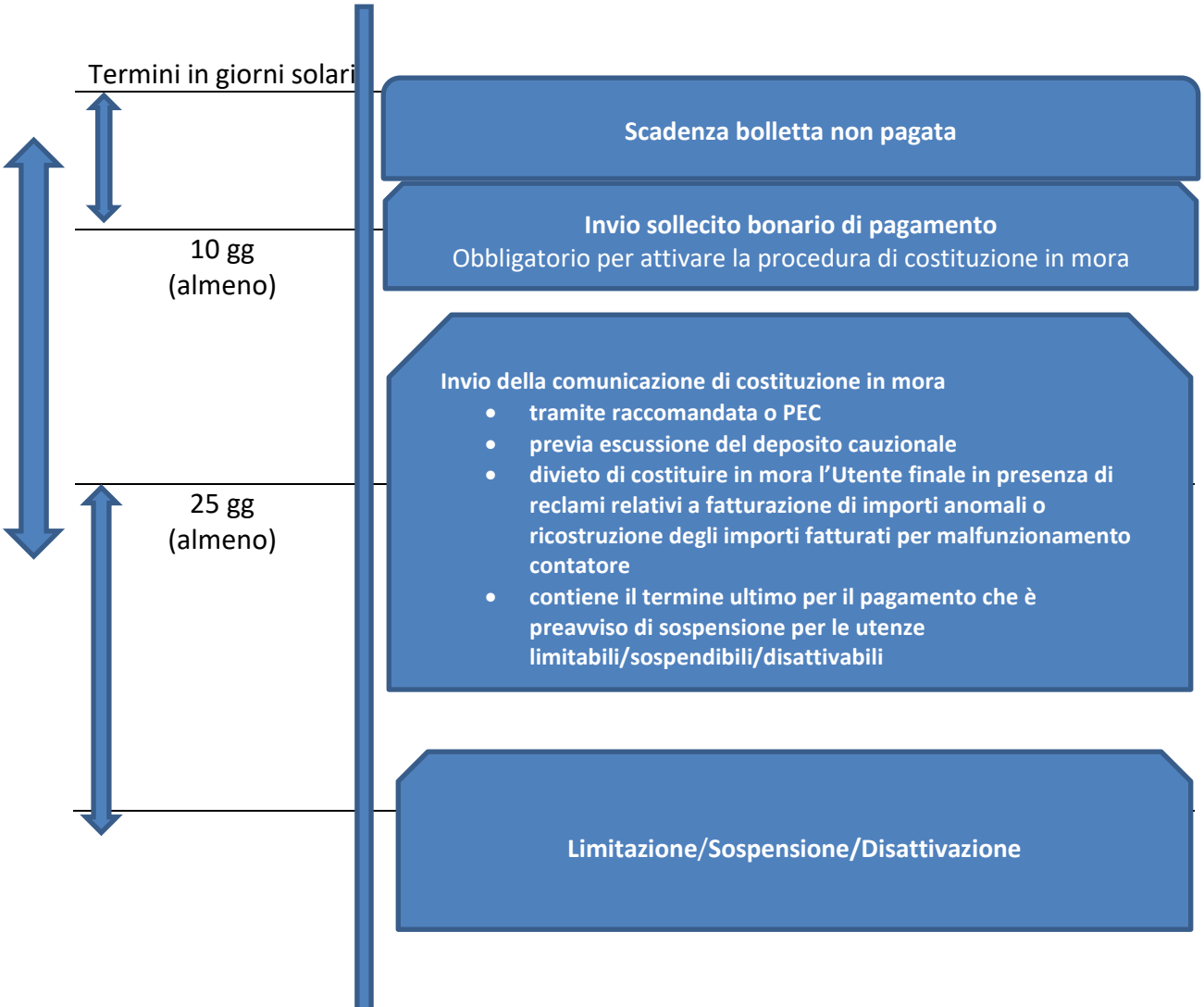
Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'Utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

a) qualora l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
b) quando l'Utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione, anche se dopo il decorso del termine ultimo previsto nella costituzione in mora;
c) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

8.8. Modalità di sospensione del servizio

Il Gestore procede alla limitazione e/o sospensione della fornitura, ove tecnicamente possibile, installando dei limitatori di portata/pressione al fine di garantire una fornitura minima essenziale pari a 50 litri al giorno per abitante conforme alle indicazioni dell'OMS. Sono fatte salve le ulteriori determinazioni adottate dall'ARERA ai sensi del DPCM 29 agosto 2016.
Ove ciò non sia possibile, il Gestore chiede il nulla osta all'Agenzia prima di procedere ad una sospensione totale del SII.
In caso di non autorizzazione, il Gestore dovrà provvedere alla fornitura minima essenziale con altri mezzi.
Oltre alle ipotesi previste nei precedenti paragrafi, la fornitura del servizio non può essere sospesa o limitata: nei giorni di venerdì, prefestivi e festivi e in caso di comprovata grave malattia dell'Utente dichiarati da uffici pubblici che lo rendano non autosufficiente
Il Gestore provvede a predisporre e aggiornare un registro degli utenti finali non disalimentabili.
Si sintetizzano nel seguente schema le tempistiche e le modalità per le azioni attivate dal Gestore nei casi di morosità:



Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

• 20 gg da invio raccomandata • 25 gg da emissione raccomandata • 15 gg da invio PEC	**Complessivamente il Gestore non può limitare/sospendere/disattivare l'Utente finale prima di 45 giorni dalla scadenza della bolletta originaria** (40 in caso di invio comunicazione di costituzione in mora tramite PEC, 50 in caso di calcolo dei termini dalla data di emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in

Non sono sottoposte a sospensione/limitazione della fornitura le utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità come di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

8.9. Riattivazione della fornitura idrica

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio 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, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.
Il ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento delle somme dovute deve avvenire entro 2 giorni feriali.
Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità si misura, in giorni feriali, dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute ai sensi alla data di riattivazione della fornitura. Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, di cui alla relativa Tabella al capitolo 14, le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

8.10. Indennizzi

Il Gestore indica, in allegato alla Carta e sul proprio sito internet, gli standard specifici di qualità per i quali, in caso di mancato rispetto dello standard per cause attribuibili al Gestore, sia prevista la corresponsione all'Utente di un indennizzo automatico base, specificato nella tabella 6 Allegato A delibera Arera 655/2015.
L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:

- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard, ma entro il tempo triplo dello standard, viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard, viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, sarà corrisposto all'Utente con la prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente fosse inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta dovrà evidenziare un credito a favore dell'Utente, che sarà detratto dalla successiva bolletta oppure corrisposto mediante rimessa diretta.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- nel caso in cui il mancato rispetto dello standard sia riconducibile a cause di forza maggiore, cause imputabili all'Utente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'Utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard;
- in caso di reclami o altre comunicazioni per i quali non sia possibile identificare l'Utente perché non contengono le informazioni minime previste indicate all'art.3.6 della presente Carta.

Nel caso in cui l'Utente risulti moroso, il Gestore potrà sospendere l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

9. ERRONEO DISTACCO DELLA FORNITURA IDRICA

9.1. Riattivazione della fornitura idrica a seguito di erroneo distacco

L'Utente a cui è stata interrotta per errore la fornitura idrica deve contattare il servizio telefonico di pronto intervento attivo 24 ore su 24:

- numero verde 800 017807
- 0533 725111

La fornitura sarà riattivata entro 6 ore dalla comunicazione pervenuta.
In caso di errato distacco della fornitura il Gestore risarcirà gli eventuali danni materiali subiti dall'Utente finale a cui corrisponderà comunque un indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo "Indennizzi".

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

10. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

10.1. Aspetti generali

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di comprovata forza maggiore, a guasti o manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e delle reti, per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. In tal caso il Gestore si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza e comunque a limitare al minimo il disservizio.
Qualora, per i motivi sopraesposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio di distribuzione dell'acqua potabile per un periodo superiore a 24 ore, il Gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.
Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento. Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, individuato in apposita Tabella al capitolo 14, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- interventi programmati;
- cause di forza maggiore;
- caso fortuito;
- interventi non programmati come rotture accidentali imprevedibili;
- crisi quali-quantitativa.

Per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza, il Gestore ha un tempo massimo di 48 ore. Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola sospensione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun Utente finale interessato.
Sono da considerarsi tutte le casistiche in cui si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua.
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 deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico

10.2. Pronto Intervento

Il Gestore garantisce un servizio di Pronto Intervento in funzione 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile telefonicamente con numero verde dedicato indicato sul sito internet del Gestore, con passaggio diretto ad un operatore.
Il Gestore garantisce il rispetto dei seguenti standard di erogazione del servizio di pronto intervento:

1. tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (ossia il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche effettuata a mezzo risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore) inferiore a 120 secondi;
2. tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento del personale operativo per l'effettuazione del sopralluogo ai fini della verifica delle condizioni di guasto e della messa in sicurezza stradale a seguito di segnalazione di pericolo: 3 ore.

Il secondo standard trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazione e rigurgiti.

In presenza di più segnalazioni contemporanee di pericolo verranno fornite dal Gestore le prime indicazioni comportamentali e verrà assicurato un controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa dell'acqua distribuita.
In caso di potenziale pericolo è garantito un tempo massimo di messa in sicurezza di 2 ore.
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.

10.2.1. Servizio di acquedotto

Il Gestore darà in ogni caso garanzia di intervento immediato (tempo coincidente con quello di trasferimento degli addetti del Gestore dalla sede operativa più prossima al luogo del guasto a partire dalla segnalazione ricevuta) in caso di pericolo per la salute umana dovuto alla qualità dell'acqua in erogazione o di necessità di messa in sicurezza stradale.
Il Gestore dovrà evidenziare sulla carta del SII quanto attualmente previsto dalla vigente convenzione di regolazione del Servizio Idrico e dal connesso disciplinare tecnico relativamente ai tempi massimi per l'eliminazione del disagio all'Utente per guasti al contatore o a parte aerea della rete idrica, dei tempi massimi di avvio dei lavori per le parti interrate della rete e dei tempi massimi previsti per la riparazione del guasto ed il ripristino del funzionamento a partire dall'avvio dei lavori. I tempi si intendono valutati salvo impossibilità per cause di forza maggiore.
Nel caso non sia possibile riprendere l'erogazione della fornitura idrica entro un tempo massimo di 8 ore decorrente dall'avvio dei lavori, il Gestore attiverà un servizio di fornitura alternativo.
Se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
Nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.

10.2.2. Servizio di fognatura e depurazione

Se per cause di forza maggiore non potranno essere rispettati i tempi massimi indicati per l'ultimazione dei lavori essi procederanno senza interruzione.
Nei casi in cui una molteplicità di richieste concomitanti non consentisse di rispettare gli standard previsti, il Gestore fornirà agli utenti finali alcune prime indicazioni comportamentali in attesa dell'intervento diretto.
Le modalità di informazione dell'interruzione dei servizi sono le seguenti:

- comunicato radio:
- mezzi muniti di altoparlante;
- volantinaggio;
- sito internet;
- messaggistica su telefono cellulare.

10.3. Informazione per sospensione della fornitura idrica per interventi programmati

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

10.3.1 Modalità di preavviso dell'interruzione del servizio

In caso di intervento programmato sulla rete che determini l'interruzione del servizio il Gestore ne dà preavviso agli Utenti interessati dall'interruzione con almeno 48 ore di anticipo tramite le seguenti modalità (a seconda della vastità del territorio interessato):

- mezzi stampa;
- mezzi radiotelevisivi locali;
- automezzi muniti di altoparlanti;
- volantinaggio;
- sito internet;
- avviso diretto agli Utenti o con avvisi esposti all'ingresso degli edifici;
- avviso diretto agli Utenti mediante sms.

Per ospedali, case di cura e degenza, centri dialisi, ricoveri per anziani e disabili, carceri e scuole si dà sempre comunicazione mediante avviso diretto.
L'avviso conterrà indicazione sulla durata prevista dell'interruzione.
Il preavviso indicherà, oltre a data e ora inizio interruzione, anche gli eventuali servizi sostitutivi messi in atto se l'interruzione sarà superiore alla durata prevista.

10.3.2. Preavviso di sospensione della fornitura idrica

Il tempo minimo di preavviso di interruzione del servizio è di 48 ore.
Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura si misura, in ore, dal momento in cui viene avvisato ciascun Utente finale al momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

10.4. Durata massima della singola sospensione programmata

La singola sospensione programmata del servizio non deve superare le 24 ore.
La durata massima della singola sospensione programmata si misura, in ore, dal momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, al momento di ripristino della fornitura, per ciascun Utente finale interessato.

10.5. Interventi in caso di crisi idrica

La crisi idrica può essere:

- **qualitativa**: si ha con il superamento di uno o più parametri di legge previsti per il consumo umano che determinino l'emanazione di un'ordinanza di non potabilità.
- **quantitativa**: si tratta della carenza di risorsa tale da non consentire un'erogazione regolare a tutti gli utenti finali.

In caso di scarsità di risorsa idrica, prevedibile o in atto, ovvero qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, a causa di fenomeni naturali o comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore ne dà tempestivo ed adeguato avviso alle Autorità competenti indicando le misure che intende adottare (Piano di emergenza).
Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione della fornitura delle utenze.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

10.6. Indennizzi automatici per la violazione degli standard di durata massima della singola sospensione programmata, tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

In caso di mancato rispetto degli standard di durata massima della singola sospensione programmata (24 ore), di tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (48 ore) e di tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (48 ore), 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.
Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun Utente indiretto.
Oltre ai casi di esclusione già previsti nel presente documento, il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora 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.
Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'Autorità di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR. L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 656/2015/R/IDR.
L'istanza di cui al precedente punto deve contenere adeguata documentazione da parte dell'EGA (Ente di Governo dell'Ambito) competente delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e deve essere corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.
Ai fini della verifica del rispetto dei suddetti standard, il Gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro, redatto ai sensi del titolo 8 dell'allegato a) della deliberazione 27 dicembre 2017, n. 917/2017/R/IDR dell'Arera e ss.mm.ii.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

11. INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE

11.1. Accesso agli atti e alla documentazione

L'Utente ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del Gestore del SII che lo riguardano. La modalità di accesso può essere telefonica o telematica.
Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n.241 e dal D.Lgs. n. 33/2013.
In particolare l'Utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia.
La richiesta di accesso deve essere motivata e indirizzata al Gestore, che ha 30 giorni per fornire le informazioni/materiali ovvero di risposta sull'impossibilità, totale o parziale di fornirli.
Il mancato rispetto della tempistica indicata comporta l'erogazione di indennizzo automatico secondo le modalità riportate al capitolo 14 "Indennizzi".

Informazioni richieste	Contatti	Tempo di risposta
Informazioni relative al proprio contratto di somministrazione, modalità di presentazione delle richieste contrattuali, informazioni o chiarimenti sulle bollette	Contact center 0532725111	Immediata
	info@cadf.it	30 giorni
Accesso agli atti ai sensi della Legge 241/1990 e accesso civico ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013	info@cadf.it info@cadf.postecert.it	30 giorni

11.2. Informazione sistematica del Gestore

Il Gestore si impegna a:

- pubblicizzare i canali di comunicazione per permettere i contatti con l'utenza;
- divulgare la Carta dei Servizi;
- consegnare a richiesta la copia della Carta dei Servizi e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato contenente le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;
- portare a conoscenza degli utenti le modifiche della presente Carta e del Regolamento del SII;
- informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa e sulle variazioni tariffarie;
- informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori;
- divulgare su attività, notizie ed eventi che l'Utente dovrebbe conoscere;
- assicurare gli utenti della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti i valori caratteristici dei parametri relativi all'acqua erogata.

Per garantire all'Utente la costante informazione il Gestore utilizza i seguenti strumenti:

- internet;
- organi di informazione (stampa, radio);
- bollette;
- visite presso gli impianti aziendali;
- opuscoli.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

12. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE

12.1. Informazioni da comunicare all'Autorità e all'Ente di Governo dell'Ambito

Entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente di Governo dell'Ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di seguito elencati relativi all'anno precedente.
In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di Governo dell'Ambito, il Gestore è tenuto a comunicare:

a) per ogni tipologia d'uso e per ogni prestazione:
   i. il numero totale delle richieste di prestazioni;
   ii. il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il Gestore non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nel presente documento, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui al paragrafo 14.4 lettere a) e b);
   iii. il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico o generale definito nel presente documento, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al paragrafo 14.4 lettera c);

b) per ogni tipologia di uso e per ogni prestazione eseguita su appuntamento di cui ai paragrafi 14, 15 e 16 del capitolo 4:
   i. il numero totale di appuntamenti con l'Utente finale;
   ii. il numero totale di appuntamenti con l'Utente finale per i quali il Gestore non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con l'Utente finale, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di mancato rispetto di cui al paragrafo 4, punto 1 del capitolo 14;

c) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui ai paragrafi 3 e 4 del capitolo 7, il Gestore è tenuto a comunicare il numero di richieste di verifica del misuratore e il numero di richieste di verifica del livello di pressione, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa vigente;

d) per ogni tipologia di uso per le prestazioni di cui al paragrafo 3 del capitolo 7 il numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica, separatamente per tipologia di anomalia o guasto, e, per le prestazioni di cui al paragrafo 4 del capitolo 7, il numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione.

In relazione al servizio telefonico, il Gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente i seguenti dati:

i. il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore, e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
ii. il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS);
iii. il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA);
iv. il livello di servizio telefonico (LS).

In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il Gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione ricevuti, suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta — reclamo scritto, richiesta scritta di informazione, richiesta scritta di rettifica di fatturazione — per:

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

i. reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;
ii. reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità;
iii. reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello specifico o generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui di cui al paragrafo 4 del capitolo 14;
iv. il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello specifico o generale sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui di cui al paragrafo 4 del capitolo 14 lettera c).

Il Gestore è tenuto altresì a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica di fatturazione, ricevuti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di Governo dell'Ambito, ai quali non sia stata inviata risposta motivata alla data di comunicazione.

In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente di Governo dell'Ambito, il Gestore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di uso e per ogni livello specifico di qualità:

i. il numero totale degli indennizzi corrisposti;
ii. l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

L'Autorità e l'Ente di Governo dell'Ambito possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai punti precedenti ai seguenti fini:

i. controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento;
ii. pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

12.2. Informazioni all'Utente finale

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni Utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso, gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Tutte le informazioni contenute nel paragrafo precedente sono oggetto di pubblicazione sul sito internet del Gestore.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

13. RECLAMI E CONTROVERSIE

13.1. Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il Gestore riporta in ogni bolletta, in maniera evidente, e pubblica sul proprio sito internet, almeno un recapito postale o un indirizzo di posta elettronica certificata per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi di cui al successivo paragrafo 4.
Il Gestore è tenuto 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.
Ai fini del rispetto dello standard specifico di cui alla Tabella 1 al capitolo 14, il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo ad uno dei recapiti riportati in bolletta.
Il Gestore rende disponibile nella 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:

a) il recapito postale o di posta elettronica certificata al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'Utente finale:
   - il nome ed il cognome;
   - l'indirizzo postale o telematico;
   - il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
   - il codice Utente;
   - l'indirizzo di fornitura;
c) un campo per indicare l'autolettura;
d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei relativi costi.

È fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al punto precedente, 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:

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

13.2. Classificazione delle richieste scritte dell'Utente finale

1. Le richieste scritte dell'utente finale sono classificate, ai fini della qualità contrattuale, nelle seguenti tipologie:

- 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.

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

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

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.

13.3. Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

1. Requisiti generali della risposta motivata

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:

a) "Il Suo reclamo" / "La Sua richiesta": sintesi chiara del problema segnalato o dell'oggetto dell'istanza.

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.

c) "Le nostre conclusioni": valutazione della fondatezza della richiesta, indicando i motivi dell'eventuale rigetto oppure le azioni correttive adottate con le relative tempistiche.

d) "I Suoi diritti":

- 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.

2. Specifiche per la gestione dei Reclami Scritti

Qualora la risposta riguardi un reclamo scritto, il gestore deve integrare i contenuti del punto 1 con le seguenti precisazioni a tutela dell'utente:

- Riferimenti normativi: la valutazione sulla fondatezza della lamentela deve essere accompagnata dai riferimenti ai testi normativi o alle clausole contrattuali applicate.
- 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.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

• 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.

13.4. Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui punto 1, paragrafo 4 del presente capitolo. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al punto 1, paragrafo 4 del presente capitolo trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui al paragrafo 5 del capitolo 14.
In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del Capitolo 14, ed all'indennizzo automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14;
b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa nonché, ove opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di 10 giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dall'ultimo dei 10 giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui al paragrafo 5 del capitolo 14, ma qualora il Gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico di cui alla Tabella 1 del capitolo 14.

13.5. Modalità di ricorso

Il Gestore, sul proprio sito internet e nella risposta al reclamo, deve specificare all'Utente finale che, se non è soddisfatto della risposta o non riceve risposta, può:

a) richiedere, entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrente dalla data di ricevimento dell'esito del reclamo, un incontro con il Gestore. Il Gestore dovrà fissare l'incontro entro un tempo massimo di 20 giorni lavorativi decorrente dalla richiesta;
b) attivare una procedura di conciliazione presso giudice di pace o Camera di Commercio o seguendo le indicazioni previste sul sito di Arera: https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

c) rivolgersi al Comitato consultivo o ad altro Soggetto ritenuto adatto per l’assistenza nello svolgimento delle pratiche inerenti all’argomento e richiederne l’intervento.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

14. INDENNIZZI

14.1. Standard specifici di qualità contrattuale del SII

Lo standard specifico è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'Utente misurato da un idoneo indicatore di qualità. Gli standard specifici di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1:

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui al capitolo 6	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui al capitolo 6	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui al capitolo 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui al capitolo 8	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente finale di cui al capitolo 6	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui al capitolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui al capitolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui al capitolo	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui al capitolo 4	3 ore

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui al capitolo 7	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione di cui al capitolo 7	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui al capitolo 7	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui al capitolo 7	cfr. capitolo 7.1.1. lett. d)
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui al capitolo 13	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui al capitolo 13	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui al capitolo 7	30 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al capitolo 16	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui al capitolo 16	5 giorni lavorativi
Tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica a seguito di erroneo distacco della fornitura idrica dalla comunicazione pervenuta presso gli Uffici preposti del Gestore di cui al capitolo 9	14 ore
SR1 - numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3000 mc	2/anno
SR2 – numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3000 mc	3/anno
SP – tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura a gli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

14.2. Standard generali di qualità contrattuale del SII

Lo standard generale è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni misurato da un idoneo indicatore di qualità. Gli standard generali di qualità contrattuale del SII, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 2:

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui al capitolo 6, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di lavori complessi, di cui al capitolo 5, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90 %
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui al capitolo 4 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	90 %
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui al capitolo 4, comunicate entro le precedenti 24 ore	95 %
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui ai capitoli 4 e 10, 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 al capitolo 13, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95 %
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui al capitolo 4, per cui l'Utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, 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 al capitolo 4, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %
Tempo medio di attesa, di cui al capitolo 4, 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

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui al capitolo 4, 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 al capitolo 4, 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 al capitolo 16, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	90%

Ai fini del rispetto degli standard generali definiti in Tabella 2, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli, di cui al paragrafo 3 del capitolo 4, e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico di cui al paragrafo 8 del capitolo 4, i livelli effettivi LE_{ia} riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascun ATO "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula: $LE_{ia} = [(P_{Cia}) / (P_{Cia} + P_{NCia})] \times 100$, dove:

- il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
- il pedice "a" indica l'ATO;
- P_{Cia} è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2, relative all'ATO a;
- P_{NCia} è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella 2 per le cause indicate di cui al successivo paragrafo 4 relative all'ATO a.

La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della Legge n. 481/95.

14.3. Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.
Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni, il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

14.4. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
b) cause imputabili all'Utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente punto, lettere a) e b), il Gestore documenta la causa del mancato rispetto.

14.5. Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti alla Tabella 1 del presente capitolo, il Gestore corrisponde all'Utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.
L'indennizzo automatico base di cui al precedente di punto, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- 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;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nei casi di cui al paragrafo 4 del capitolo 3 – Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico.

14.6. Modalità di corresponsione dell''indennizzo automatico

Il Gestore è tenuto ad accreditare all''Utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'Utente finale sia inferiore all'entità dell''indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell''Utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'Utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente documento, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente paragrafo 4, punto 2 del capitolo 3, dal giorno in cui l'Utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.
Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall''Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell''indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell''eventuale danno ulteriore subito".

14.7. Modalità di richiesta di indennizzo automatico

Indicazione del fatto che ove l'Utente finale ritenga di avere diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico può inviare richiesta in tal senso e, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta del Gestore in merito alla richiesta presentata, può ricorrere secondo le modalità indicate al capitolo 13, paragrafo 13.5. — Reclami-Modalità di Ricorso — della presente Carta.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

15. TARIFFA

15.1. Contenuti e determinazione tariffaria

La tariffa è determinata dall'Agenzia secondo le procedure di legge regionali e nazionali ed è approvata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Le modalità per il calcolo della tariffa media applicata all'Utente, ovvero i criteri di calcolo delle componenti di costo ammesse in tariffa, sono definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). ATERSIR applica i criteri definiti dalla Autorità e calcola l'entità delle componenti di costo ammesse in tariffa e di conseguenza le variazioni percentuali annua da applicare all'articolazione tariffaria; la tariffa così determinata è poi approvata da ARERA.
In base alla Convenzione di servizio il Gestore è il soggetto deputato alla riscossione della tariffa.
Le prestazioni di servizio coperte dalla tariffa sono: erogazione del SII, manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema idrico, investimenti per il potenziamento del sistema, effettuazione dei servizi amministrativi (riscossione, recupero credito, ecc.).

15.2. Articolazione tariffaria

La struttura tariffaria è individuata dalle delibere ARERA (diverse fasce per diverse tipologie contrattuali del servizio acquedotto, quota fissa, quota variabile, ecc…). La tariffa viene aggiornata annualmente da ATERSIR in base alle indicazioni di ARERA. Ogni variazione tariffaria è determinata dall'Agenzia ed approvata secondo le regole definite da ARERA nel Metodo Tariffario vigente.
La tariffa finale applicata agli utenti si articola nelle componenti relative ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in relazione ai servizi effettivamente erogati all'Utente (utenti allacciati all'acquedotto ma non serviti dalla pubblica fognatura ovvero non obbligati all'allacciamento a tali servizi pagano solo la quota di tariffa relativa al servizio acquedotto). La delibera 665/17 (Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici) prevede per ciascuno dei componenti dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, le seguenti componenti:

- una quota variabile, proporzionale al consumo e, limitatamente al servizio di acquedotto, modulata per fasce di consumo;
- una quota fissa, non correlata al consumo, che, in linea generale, rifletta gli oneri afferenti alla sicurezza degli approvvigionamenti.

Le tariffe di fognatura e depurazione risultano differenziate per le seguenti categorie di utenza:
• alle utenze di tipo domestico (ovvero utenze non domestiche che danno luogo a scarichi assimilabili agli scarichi domestici) si l'applica un corrispettivo calcolato proporzionalmente ai volumi che usufruiscono di tali servizi, attraverso l'applicazione di tariffe unitarie costanti (indipendenti dai volumi fatturati). Per la valutazione del volume da contabilizzare su applica in generale il dato misurato dal contatore installato sull'allaccio dell'acquedotto;
• alle utenze di tipo industriale, ovvero caratterizzate da processi di lavorazione che danno luogo a scarichi che per qualità e quantità non possano essere considerati assimilabili a scarichi di natura domestica, si applica una la tariffa calcolata sulla base di un algoritmo di calcolo definito dal Titolo IV dell'Allegato A alla Delibera ARERA 665/2017/R/idr. Tale metodologia, in applicazione del principio "chi inquina paga", commisura la tariffa ai costi di depurazione effettivamente sostenuti dal Gestore che risultano proporzionali al carico inquinante del refluo immesso in pubblica fognatura.
A queste tariffe si sommano le componenti perequative (UI) definite dall'Autorità, che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri utenti e sono destinate rispettivamente:
• la componente UI1, alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

• la componente UI2, per la promozione della qualità contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;
• la componente UI3, alla copertura dei costi del bonus acqua. Questa componente è applicata alla sola quota variabile di acquedotto, a tutte le utenze diverse da quelle che beneficiano del bonus;
• la componente UI4, alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche.
È inoltre definita un'ulteriore componente tariffaria chiamata strumento allocativo, introdotta ai sensi dell'articolo 17.1 della Delibera ARERA 580/2019/R/idr (MTI-3), applicata dal 1° gennaio 2020 ai consumi dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, destinata alla copertura dei meccanismi incentivanti di premialità per la qualità tecnica e contrattuale del SII. La tariffa viene aggiornata annualmente da ATERSIR in base alle indicazioni di ARERA.

Sono previste le seguenti tipologie contrattuali:

Le utenze domestiche comprendono le seguenti tipologie d'uso
- usi domestici
- altri usi

A loro volta si suddividono in sotto tipologie:

Uso domestico
- uso domestico residente
- comunità
- uso condominiale
- uso domestico non residente

Altri usi
- uso artigianale/commerciale
- uso allevamento
- uso agricolo
- bocca antincendio privata
- bocca antiincendio pubblica
- utenze comunali

Per gli usi domestici residenti e gli usi condominiali le fasce annuali sono pro capite e direttamente correlate al numero dei componenti della famiglia residenziale.
Alla categoria "uso pubblico non disalimentabile" 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;
- eeventuali ulteriori utenze pubbliche (che svolgono comunque un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza delle persone tra cui le bocche antincendio).

15.3. Quote extra-tariffa regolata

Il Gestore ha istituito il Fondo Rischi Fughe Acqua a tutela degli utenti.
Si tratta di un fondo volontario a cui gli tutti gli utenti aderiscono con il pagamento della quota calcolata *pro die* sul periodo di copertura.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

15.4. Variazioni tariffarie e modalità di informazione

Ogni variazione tariffaria è determinata dall'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna Servizi Idrici e Rifiuti ed approvata con la metodologia precedentemente descritta.
Il Gestore provvede a fornire informazioni agli utenti relative alle variazioni tariffarie con le seguenti modalità:

- comunicati stampa;
- sito internet;
- comunicazione in bolletta e/o lettera allegata alla bolletta;
- newsletter aziendale.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

16. APPENDICI

16.1. Glossario

Ai fini della presente Carta del Servizio inerente la qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

Accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
Acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
Albero fonico o IVR (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'Utente via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
Allacciamento idrico è la 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;
allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
Appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
Area personale è uno spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate;
Assistente vocale è un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore;
Atti autorizzativi sono le 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 è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
Autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore;
Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della Legge n. 481/95;
Call center è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
Carta dei Servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII;
Cassa è la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico;
Cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente con sigillatura o rimozione del contatore;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
Contatore accessibile è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
Contatore non accessibile è il contatore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della lettura è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
Contatore parzialmente accessibile è il contatore al quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della lettura in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il contatore è installato;
Contratto di fornitura del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente e il Gestore del servizio;
Data di invio è:

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

Data di ricevimento è:

- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

Dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;
Depurazione è 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;
Disattivazione della fornitura è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'Utente, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'Utente;
Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D.Lgs. n. 152/06 e ss.mm.ii.;
Fognatura è 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 è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
Giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
Giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'Utente nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
Lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari 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 è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'Utente, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
Lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del contatore;
Livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della conduttura espressa in atmosfere;
Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
Livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo Utente;
Misuratore (o contatore) è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente atto alla misura dei volumi consegnati;
Operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
Portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
Punto di consegna dell'acquedotto è il 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;
Punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente;
Reclamo scritto è 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 , ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
Riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
Richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
Richiesta scritta di rettifica di fatturazione è 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 a uno o più servizi del SII;
RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
Servizio Idrico Integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
Subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il 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;
TIMSII è l'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)"
Tipologia d'uso potabile, come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
•uso civile domestico;
•uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
•altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo;
Utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
Utente è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

16.2. Indirizzi utili

In bolletta sono riportati i recapiti e il sito web del Gestore nonché dell'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna Servizi Idrici e Rifiuti.

16.3. Modulistica

Sul sito web del Gestore è disponibile la modulistica necessaria per richiedere l'attivazione della fornitura, voltura, subentro, disdetta, variazioni contrattuali, verifica contatore, verifica pressione, dichiarazione di rottura, rateizzazione, reclami, attivazione della domiciliazione bancaria o postale, rimborso.

16.4. Modalità di autolettura del contatore

L'autolettura può essere comunicata:

- telefonando al numero 0533725111 muniti di codice servizio e scegliendo l'opzione 3;
- Via SMS al numero indicato sul sito internet www.cadf.it con il seguente testo CODICE SERVIZIO#LETTURA CONTATORE;
- tramite lo sportello Online.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -

16.5. Indicazioni per il corretto uso della risorsa idrica

Per il contenimento dei consumi è necessario verificare periodicamente il proprio impianto privato per escludere la presenza di rotture.
Il controllo si esegue verificando periodicamente che l'apposito indicatore di consumo del contatore non giri in presenza di rubinetti chiusi.
Per un corretto uso della risorsa idrica è consigliato nei mesi invernali proteggere il contatore dal gelo con materiale isolante come polistirolo o poliuretano espanso.
Particolare attenzione va riservata alle case non abitate ove è necessario svuotare l'impianto chiudendo la valvola in prossimità del contatore e facendo scorrere l'acqua dai rubinetti fino al completo svuotamento per poi richiuderli.

Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - Rep. CAMB 25/05/2026.0000024.6 -