

INFORMAZIONI SUI SERVIZI E NOVITÀ

Nella bolletta, sezione **Comunicazione ai Clienti**, trovi le informazioni su:

- Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico
- Modalità di rateizzazione della bolletta

Vai su **www.acea.it**, accedi o registrati nella nuova area riservata MyAcea e scopri tutti i servizi digitali a tua disposizione. Attiva la Bolletta Web e monitora i tuoi consumi con semplicità ed in autonomia, anche da app MyAcea, disponibile per Android ed Apple.

Comunica la tua autolettura con regolarità, attraverso il sito, la app oppure contattando il Servizio Clienti all'800.130.331.

Contatti utili
Servizio Clienti
800.130.331 gratuito da fisso e mobile

Dal lunedì al venerdì: ore 8.00 - 19.00

Sabato: ore 8.00 - 13.00

Servizio Segnalazione Guasti
800.130.335 - Tutti i giorni 24 ore su 24

Area Clienti – Sportello online
www.acea.it
Informazioni e reclami scritti
Acea ATO2 S.p.A.

Piazzale Ostiense, 2 00154 Roma

Sportello Clienti
Sede Centrale Acea: Roma, piazzale Ostiense, 2 - Aperto dal lunedì al venerdì: ore 8.30 - 17.00, sabato: 8.30 - 12.30 - Vai su **www.acea.it** per trovare lo sportello più vicino e consultare gli orari di apertura al pubblico.

DAVID COLAZZA
PIAZZA MARCONI 2
00046 GROTTAFERRATA RM

Codice Utenza: 250000031395

usalo per comunicare con noi

Dati fornitura

Codice cliente	1500032474
Codice contratto	3500019558
Intestatario contratto	DAVID COLAZZA
Codice Fiscale	CLZDZD67L22H501E
Indirizzo fornitura	PIAZZA GUGLIELMO MARCONI 2 00046 GROTTAFERRATA RM
Tipologia misuratore	Misuratore
Matricola Contatore	4168349
Utenza servita da impianto di depurazione attivo	
Tipologia contratto	Servizio Idrico Potabile
Tariffa applicata	Domestiche Residenti
Numero unità immobiliari	Appartamenti n° 1
Deposito cauzionale	€ 54,58
Limite tariffa base / minimo impegnato	184 mc/Anno pro rata die
Data decorrenza contrattuale	07/06/2016

Riepilogo letture e consumi

Consumo medio annuo	160 mc
Consumo medio annuo per anno successivo	160 mc
Numero minimo tentativi di lettura annui	2

Tipologia lettura	da	del	a	del	consumo
Stima	4.232	06/04/2017	4.268	27/06/2017	36

Consumo fatturato	36 mc
--------------------------	--------------

Il consumo stimato fatturato dal **06/04/2017** al **27/06/2017** è pari a **36 mc**; il totale da pagare comprende consumi, quote fisse e altri addebiti/accrediti.

La prossima fattura di periodo sarà calcolata sulla base dei tuoi consumi storici. Dal giorno 29/09/2017 al giorno 04/10/2017 puoi comunicare la lettura del contatore telefonando al numero verde 800 130 331 o tramite il nostro Sportello on line. Tale lettura verrà acquisita ai fini del calcolo per l'emissione fattura.

Bolletta periodica per la fornitura idrica per consumo stimato in acconto
Numero Fattura
2017011001725180

Emessa il

06/07/2017

Periodicità fatturazione

trimestrale

Periodo di riferimento

06/04/2017 - 27/06/2017

Riepilogo corrispettivi

	Euro
QUOTA FISSA	8,81
ACQUEDOTTO	15,19
FOGNATURA	7,32
DEPURAZIONE	21,11
ONERI PEREQUAZIONE	0,42
Totale imponibile	52,85
Totale IVA	5,29
TOTALE FATTURA	58,14
Addebiti Accrediti extra Fattura	-43,54

TOTALE DA PAGARE
EURO 14,60
entro il 05/08/2017

PER IL PAGAMENTO UTILIZZARE IL BOLLETTINO ALLEGATO

sul retro trovi il dettaglio della fattura

Dalla situazione pagamenti ci risultano **n° 1 documenti** precedenti per un totale di **euro 5,89 a tuo credito** (salvo errori o omissioni). Il dettaglio è disponibile nella sezione "Comunicazioni ai clienti".

ACEA ATO 2 SPA

Bolletta periodica per la fornitura idrica per consumo stimato in acconto

Intestatario **DAVID COLAZZA**
PIAZZA GUGLIELMO MARCONI 2 00046 GROTTAFERRATA RM
Codice Utenza **250000031395** Codice Cliente **1500032474**
Codice Fiscale **CLZDVD67L22H501E**
Impianto **4000074932** Zona **2340158T**

N. **2017011001725180** del **06/07/2017**
Scadenza il 05/08/2017

PROSPETTO LETTURE E CONSUMI

MATRICOLA CONTATORE	DAL	AL	TIPO LETTURA	DA LETTURA	A LETTURA	COEFFICIENTE	CONSUMO
4168349	06/04/2017	27/06/2017	Stima	4.232	4.268	1	36
TOTALE CONSUMO							36

DETTAGLIO CONSUMI FATTURATI

TIPO PERIODO	DAL	AL	N° GIORNI	CONSUMO FATTURATO	RESTITUZIONE ACCONTI	CONSUMO TOTALE
Acconto	06/04/2017	27/06/2017	83	36		
TOTALE				36	0	36

QUADRO DI DETTAGLIO

QUOTA FISSA	Dal	Al	UM Prezzo	Prezzo Unitario	UM Quantità	Quantità	Importo Euro	Cod. IVA
Quota Fissa Acquedotto	Saldo	06/04/2017	27/06/2017	Euro/anno	18,3524000	giorni	83	4,17 1G
Quota Fissa Fognatura	Saldo	06/04/2017	27/06/2017	Euro/anno	5,1619000	giorni	83	1,17 1G
Quota Fissa Depurazione	Saldo	06/04/2017	27/06/2017	Euro/anno	15,2461000	giorni	83	3,47 1G
TOTALE QUOTA FISSA							8,81	

ACQUEDOTTO	Dal	Al	UM Prezzo	Prezzo Unitario	UM Quantità	Quantità	Importo Euro	Cod. IVA
Tariffa Agevolata	Acconto	06/04/2017	27/06/2017	Euro/mc	0,2190000	mc	21	4,60 1G
Tariffa Base	Acconto	06/04/2017	27/06/2017	Euro/mc	0,7059000	mc	15	10,59 1G
TOTALE ACQUEDOTTO							15,19	

FOGNATURA	Dal	Al	UM Prezzo	Prezzo Unitario	UM Quantità	Quantità	Importo Euro	Cod. IVA
Quota Consumo Fognatura	Acconto	06/04/2017	27/06/2017	Euro/mc	0,2033000	mc	36	7,32 1G
TOTALE FOGNATURA							7,32	

DEPURAZIONE	Dal	Al	UM Prezzo	Prezzo Unitario	UM Quantità	Quantità	Importo Euro	Cod. IVA
Quota Consumo Depurazione	Acconto	06/04/2017	27/06/2017	Euro/mc	0,5865000	mc	36	21,11 1G
TOTALE DEPURAZIONE							21,11	

ONERI PEREQUAZIONE	Dal	Al	UM Prezzo	Prezzo Unitario	UM Quantità	Quantità	Importo Euro	Cod. IVA
Oneri Perequazione Acquedotto	Acconto	06/04/2017	27/06/2017	Euro/mc	0,0040000	mc	36	0,14 1G
Oneri Perequazione Depurazione	Acconto	06/04/2017	27/06/2017	Euro/mc	0,0040000	mc	36	0,14 1G
Oneri Perequazione Fognatura	Acconto	06/04/2017	27/06/2017	Euro/mc	0,0040000	mc	36	0,14 1G
TOTALE ONERI PEREQUAZIONE							0,42	

Totale Servizio Integrato

52,85

Cod. IVA	Descrizione	Aliquota	Imponibile	Imposta Euro
1G	Soggetti IVA 10%	10%	52,85	5,29
TOTALE IVA				5,29

TOTALE FATTURA

58,14

ADDEBITI ACCREDITI EXTRA FATTURA	Dal	Al	Unità Misura	Prezzi Unitari	Quantità	Importo Euro
Rimborso doppi pagamenti			Euro			-43,54
TOTALE ONERI						-43,54

TOTALE DA PAGARE

14,60

COMUNICAZIONI AI CLIENTI

Risultano aperti i seguenti documenti con saldo a tuo credito.

NUMERO DOCUMENTO	DATA DOCUMENTO	DATA SCADENZA	IMPORTI A VS DEBITO (€)	IMPORTI A VS CREDITO (€)	SALDO (€)
2017011000892194	04/05/2017	04/05/2017		-5,89	
TOTALE				-5,89	-5,89

Modalità di pagamento

Comodamente online, sul sito www.acea.it, con carta di credito oppure bonifico MyBank, oppure con l'app MyAcea.

Pagamento senza spese di commissione:

Ufficio postale di via Marmorata: dal lunedì al venerdì dalle 8.20 alle 19.05 - il sabato dalle 8.20 alle 12.35
Ufficio postale di via Pellegrino Matteucci: dal lunedì al venerdì dalle 8.20 alle 13.35 - il sabato dalle 8.20 alle 12.35
 Presso tutti gli sportelli di ACEA ATO2 di Piazzale Ostiense 2, con il Bancomat e Carta di Credito

Pagamento con spese (tasse o commissioni d'uso):

- presso gli uffici postali;
- presso le sedi e agenzie degli Istituti bancari che svolgono tale servizio;
- presso i punti vendita **LOTTOMATICA e SISAL**, per pagamenti in contanti per un importo massimo pari a 999,99 euro o per pagamenti con PagoBancomat e carte prepagate non superiori a 1.500,00 euro (comprensivi della commissione);
- tramite domiciliazione bancaria o postale utilizzando il modulo SEPA allegato, oppure attivando la domiciliazione direttamente da web, nella nuova area riservata MyAcea.
- tramite bonifico bancario: **IBAN IT57A0200805351000104166257**;
- on line sul sito **LISCLICK.IT**

Termini di pagamento e interessi moratori

Gli importi dovuti all'Azienda per la somministrazione dell'acqua e per gli altri oneri relativi all'utenza devono essere pagati entro 30gg dalla data di emissione della fattura/bolletta. Dal 31° giorno l'Azienda applicherà sugli importi insoluti interessi di mora pari al tasso di riferimento (ex TUS) maggiorato di due punti.

Sospensione della fornitura

La fattura/bolletta deve essere pagata entro il termine di scadenza (30 gg). Il mancato rispetto dei termini comporta l'avvio di azioni di sollecito e distacco con l'invio di comunicazioni in cui sono indicati sia le modalità di pagamento sia i canali di contatto per inviare le ricevute di versamento. Il distacco per morosità della fornitura comporterà l'addebito di euro 100,00 + IVA e di ulteriori euro 100,00 + IVA per il riallaccio.

Rateizzazione della bolletta

Eventuali richieste di rateizzazione saranno valutate solo per fatture/bollette non scadute, relative a consumi superiori alle medie dell'utenza ed aventi per oggetto conguagli. La richiesta può essere avanzata direttamente online, accedendo alla propria area riservata MyAcea, sul sito www.acea.it, oppure contattando il Servizio Clienti al 800.130.331. La dilazione, qualora accordata, prevedrà il pagamento in rate mensili e comporterà l'applicazione di interessi di dilazione con una percentuale pari al Tasso di riferimento maggiorato di due punti. Unitamente al piano di rateizzo il cliente sottoscriverà l'impegno a pagare a scadenza le rate, il mancato rispetto dei termini comporterà il distacco immediato della fornitura.

Informazioni sulla tariffa

Le tariffe applicate dal 01/01/2017 – deliberate (Del. 1/16 del 27 luglio 2016) dalla Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti delle Province dell'ATO2 LAZIO CENTRALE – ROMA e approvate dall'AEEGSI con Delibera 674/2016 del 17 novembre 2016 – sono pubblicate sul sito www.acea.it, e di seguito indicate:

agevolata	€/mc	0,219000
base	€/mc	0,705900
1° eccedenza	€/mc	1,250200
2° eccedenza	€/mc	2,541800
3° eccedenza	€/mc	4,980400
fognatura	€/mc	0,203300
depurazione	€/mc	0,586500
quota fissa acquedotto	€/anno	18,352400
quota fissa fognatura	€/anno	5,161900
quota fissa depurazione	€/anno	15,246100

Dal 01.01.2014 la componente tariffaria UI1 è pari a 0,4 centesimi di euro/metro cubo (euro 0,004/mc) e verrà applicata ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione (art. 2.1 delibera AEEGSI n° 529/2013/R/COM).

QUALITÀ DELL'ACQUA E DEL SERVIZIO

Per informazioni www.acea.it.

Glossario

È uno strumento rivolto agli utenti finali del Servizio idrico integrato che intende rendere più comprensibili i termini utilizzati nelle bollette, fornendo per ogni voce una semplice spiegazione.

Acquedotto

Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica,

	per la distribuzione alle utenze. L'utente paga questo servizio con una quota variabile in base ai mc consumati e differenziata a seconda degli scaglioni di consumo.
Fognatura	Tramite il servizio di fognatura le acque superficiali e le acque reflue provenienti dalle attività umane sono raccolte e convogliate nella rete fognaria, fino al depuratore. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di fognatura è calcolata su una quantità di 50 mc.
Depurazione	Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere rilasciate. L'utente paga questo servizio con una quota variabile (euro/mc) commisurata ai mc di acqua consumata. Ad esempio se sono stati consumati 50 mc di acqua potabile, la quota servizio di depurazione è calcolata su una quantità di 50 mc.
Quota fissa	È una quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato.
Addebiti/accrediti diversi	Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.
Oneri di perequazione	Si tratta di addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.
Bonus acqua	È uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente).
Metro cubo (mc)	Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri.
Autolettura	È il numero che compare sul contatore ad una certa data che è stato rilevato dall'utente e comunicato al gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione.
Consumi rilevati	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).
Consumi fatturati	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino all'emissione della bolletta.
Consumi stimati	Sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al gestore.
Minimo contrattuale impegnato	È un quantitativo di metri cubi di acqua che, per le sole utenze per altri usi, l'utente è tenuto a pagare indipendentemente dall'effettivo consumo, se ciò è previsto dal Regolamento di utenza.
Tipologia di utenza: usi domestici (+specificazione: ad es. residente / non residente)	Significa che la fornitura è per usi domestici, non condominiale. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
Utenza condominiale	Significa che la fornitura è effettuata con un unico contatore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche condense destinazioni d'uso. Il titolare del contratto è, di norma, l'amministratore di condominio, che ne ha la responsabilità.
Tipologia di utenza: altri usi (+ specificazione: ad es. industriale, artigianale, agricolo, ecc)	Significa che la fornitura è per usi diversi da quelli domestici. Ad ogni tipologia di utenza corrisponde una specifica tariffa.
Morosità	È la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.
Carta dei Servizi	È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri utenti. I livelli di qualità riguardano solitamente i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dall'utente e in alcuni casi la loro violazione può dare diritto a un rimborso. La Carta dei servizi deve essere resa disponibile nel sito internet e con almeno un'altra modalità (ad esempio, presso gli sportelli del gestore).

COMUNICAZIONI DELL'AUTORITÀ

Non ci sono comunicazioni

Per pagare presso i punti **LIS PAGA** (tabaccherie e bar) di **Lottomatica Servizi**** e i **Punti SisalPay**** consegna all'addetto del punto vendita questo foglio con il codice a barre e il bollettino. Lo scontrino rilasciato attesta l'avvenuto pagamento. Puoi pagare anche online su www.sisalpay.it.

** La commissione per i pagamenti in contanti è di 2,00 euro

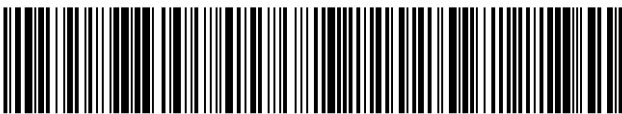
Nei punti **LIS PAGA** di **Lottomatica Servizi** il pagamento può essere effettuato con Lottomaticard: la carta prepagata di Lottomatica, per importi non superiori a 1.500,00 euro. Inoltre, nei punti **LIS PAGA** di **Lottomatica Servizi** e presso i punti **SisalPay** il pagamento può essere effettuato, oltre che in contanti, anche con carte di credito e PagoBancomat.

Trova il punto vendita più vicino a te, vai su:

- www.listicket.com
- www.SisalPay.it



Ecco il codice a barre da presentare al ricevitore



(415)8099999748811(8020)117004900013491340(3902)001460

Importo Euro 14,60

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuta di Versamento BancoPOSTA



ACEA ATO 2 SPA

intestato a

ACEA ATO 2 SPA INCASSO UTENZE IDRICHE

eseguito da:

DAVID COLAZZA
PIAZZA MARCONI 2
00046 GROTTAFERRATA RM

€ sul C/C n. 116004 di Euro 14,60

CODICE IBAN

€ sul C/C n. 116004

T D 896

intestato a

ACEA ATO 2 SPA INCASSO UTENZE IDRICHE

di Euro 14,60

CODICE IBAN

Codice Utenza: **250000031395** Data Fattura: **06/07/2017**
N. Fattura: **2017011001725180** Scadenza: **05/08/2017**
Eseguito da: **DAVID COLAZZA**
residente in: **PIAZZA MARCONI 2**
00046 GROTTAFERRATA RM

117004900013491340

BOLLO DELL'UFF. POSTALE

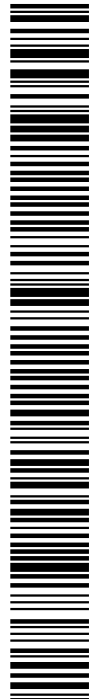


BOLLO DELL'UFF. POSTALE

codice cliente

numero conto

td



18117004900013491340120000001160041000000014603896

IMPORTANTE NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE

<117004900013491340>

00000014+60>

896>

AUT. DB/SSIC/E 685 DEL 14.12.2001



Autorizzazione permanente di addebito in conto per richiesta di incasso utenza Acea

I	T	6	6	0	0	5	0	0	0	0	0	5	8	4	8	0	6	1	0	0	7
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

A	8	S	0	7	1	2	5	0	0	0	0	0	3	1	3	9	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

CODICE SIATIPO CODICE
INDIVIDUALE**CODICE UTENZA**

La sottoscrizione del presente mandato comporta l'autorizzazione ad Acea ATO2 S.p.A a richiedere alla banca del debitore, l'autorizzazione e l'addebito del suo conto e di procedere a tale addebito conformemente alle disposizioni impartite da ATO2 S.p.A. Il debitore ha diritto di ottenere il rimborso dalla propria Banca, secondo gli accordi ed alle condizioni che regolano il rapporto con quest'ultima. Il rimborso deve essere richiesto nel termine di 8 settimane a decorrere dalla data di addebito in conto.

Tutti i campi sono obbligatori.

CAMPI DA COMPILARE A CURA DEL SOTTOSCRITTORE DEL MANDATO
(persona fisica delegata ad operare sul conto)

NOME / REGIONE SOCIALE**COGNOME****CODICE FISCALE**

VIA / PIAZZA

N

CITTA'

PROV.

CAP

PAESE

TELEFONO

EMAIL

[illegible]**CAMPI DA COMPILARE A CURA DELL'INTESTATARIO DEL CONTO**
(solo se diverso dal sottoscrittore)

NOME E COGNOME / RAGIONE SOCIALE

CODICE FISCALE

DATA

FIRMA

I dati personali conferiti saranno oggetto di trattamento, con procedure sia cartacee che informatizzate, per finalità e con modalità strettamente necessarie allo svolgimento del servizio richiesto, in conformità alle previsioni di legge. Il conferimento dei dati ha natura facoltativa e costituisce presupposto indispensabile per l'instaurazione e lo svolgimento dei rapporti inerenti al servizio. I dati potranno essere comunicati a Società facenti parte del Gruppo Acea ed a terzi esclusivamente per lo svolgimento di attività necessarie al servizio e non saranno comunque oggetto di diffusione o comunicazione fuori dai casi previsti dalla legge e con le modalità al riguardo consentite. Acea ATO2 S.p.A. con sede in Roma, P.le Ostiense, 2 è Titolare del trattamento dei dati personali. L'Interessato potrà rivolgersi al Titolare per conoscere i nomi degli eventuali Responsabili del Trattamento e per esercitare i diritti previsti dagli artt. 7 e ss. del D.lgs. n. 196/03. Letta e compresa la presente informativa, il sottoscritto presta il consenso al trattamento dei dati conferiti.

FIRMA

Standard specifici e generali di qualità contrattuale

Informativa ex art.78.1 dell'allegato A (RQSII) della Delibera AEEGSI 655/2015/R/ldr

Con la Delibera AEEGSI 655/2015/R/ldr sono state introdotti a partire dal 1 luglio 2016 standard specifici e generali di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali. Di seguito sono illustrati **gli standard di qualità contrattuale di competenza di Acea Ato2**, migliorativi rispetto a quelli nazionali, così come approvati dalla Delibera n. 1-16 della Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti delle Province ATO2 Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016, sulla base di quanto disciplinato dall'art.2 della Delibera 655/2015/R/ldr e dall'art.32 dell'Allegato A della Delibera 664/2015/ldr.

Gli standard sono suddivisi in specifici (che danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard) e generali.

Standard Specifici

Indicatore	Articolo Allegato A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo per Prestazioni Fuori Standard (€)*	Grado di rispetto 2016 (II° SEMESTRE)	Note
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	ART. 5	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	n.d.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	ART. 6	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	n.d.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	ART. 5	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	69,4%	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	ART. 6	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	100,0%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 8	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	30	69,5%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 9	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	30	n.d.	Non sono state eseguite prestazioni nel periodo
Tempo di attivazione della fornitura	ART. 10	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto	30	70,9%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto o di richiesta riattivazione	30	94,5%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	6 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto o di richiesta riattivazione	30	100,0%	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	ART. 12/13	Specifico	1 gg feriale dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento	30	87,1%	
Tempo di disattivazione della fornitura	ART. 14	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	93,8%	
Tempo di esecuzione della volta	ART. 17	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	99,6%	
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	ART. 19	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	n.d.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	ART. 19	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	69,9%	
Tempo di esecuzione di lavori semplici	ART. 23	Specifico	6 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	30	75,0%	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ART. 26	Specifico	120 minuti	30	92,3%	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	ART. 28	Specifico	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	98,4%	

Indicatore	Articolo Allegato A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo per Prestazioni Fuori Standard (€)*	Grado di rispetto 2016 (II° SEMESTRE)	Note
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	ART. 29	Specifico	6 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	30	81,0%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	ART. 29	Specifico	20 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	30	97,1%	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	ART. 30	Specifico	5 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica	30	98,8%	
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	ART. 31	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	100,0%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	ART. 32	Specifico	5 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	30	89,5%	
Tempo per l'emissione della fattura	ART. 36	Specifico	30 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura	30	99,4%	
Periodicità di fatturazione (consumi ≤ 100mc/anno)	ART. 38	Specifico	3 bollette/anno	30	97,3%	
Periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	ART. 38	Specifico	4 bollette/anno	30	89,2%	
Periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	ART. 38	Specifico	6 bollette/anno	30	91,9%	
Periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	ART. 38	Specifico	12 bollette/anno	30	83,7%	
Termine per il pagamento della bolletta	ART. 40	Specifico	30 gg solari	0	100,0%	Indennizzi pari a zero come da Tabella 6 dell'Allegato A della Delibera 655/2015
Tempo per la risposta a reclami	ART. 46	Specifico	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	30	99,2%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	ART. 47	Specifico	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	99,8%	
Tempo di rettifica di fatturazione	ART. 43	Specifico	55 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	98,6%	
Gestione Separata - Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	ART. 64	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	100,0%	
Gestione Separata - Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	ART. 65	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione	30	100,0%	

* Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del Termine per il pagamento della bolletta (art.40-RQSII). Per il secondo semestre 2016 la Delibera 655/2015 dispone che, in caso di esecuzione di prestazione fuori standard, il Gestore corrisponda un indennizzo pari a 30€, a prescindere dal tempo impiegato per l'esecuzione della prestazione. A partire dal 1° gennaio 2017 la Delibera prevede che gli indennizzi siano pari a:

- ☐ 30€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard;
- ☐ 60€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del doppio dello standard, ma inferiore al triplo dello standard;
- ☐ 90€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del triplo dello standard.

La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per la Fascia di puntualità appuntamenti (art.26 RQSII) e per la periodicità di fatturazione (art.38 RQSII).

Dove non diversamente specificato nel campo "Note", gli standard specifici sopra esposti si intendono validi anche per l'anno 2017.

Standard Generali

Indicatore	Articolo Allegato A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard	Grado di rispetto 2016 (II° SEMESTRE)	Note
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	ART. 8	Generale	90% delle prestazioni entro 20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	76,7%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	ART. 9	Generale	90% delle prestazioni entro 25 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	100,0%	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	ART. 23	Generale	90% delle prestazioni entro 20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	36,4%	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	ART. 24	Generale	90% delle prestazioni entro 5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	94,7%	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ART. 25	Generale	95% delle prestazioni entro 48 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	93,8%	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ART. 33	Generale	90% delle prestazioni entro 120 minuti dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore	81,7%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	ART. 48	Generale	95% delle prestazioni entro 20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	99,1%	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	95% delle prestazioni entro 55 minuti	98,3%	
Tempo medio di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	15 minuti	100,0%	
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	ART. 57	Generale	Maggiore del 90% per almeno 5 mesi su 6	Rispettato 6 mesi su 6	Standard da rispettare nel 2017: maggiore del 95% per almeno 10 mesi su 12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	ART. 58	Generale	Inferiore o uguale a 240 secondi per almeno 5 mesi su 6	Rispettato 6 mesi su 6	Standard da rispettare nel 2017: inferiore o uguale a 180 secondi per almeno 10 mesi su 12
Livello del servizio telefonico (LS)	ART. 59	Generale	Maggiore o uguale ad 80% per almeno 5 mesi su 6	Rispettato 6 mesi su 6	Standard da rispettare nel 2017: maggiore o uguale ad 85% per almeno 10 mesi su 12
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	ART. 62	Generale	90% delle prestazioni entro i 120 secondi	94,1%	Standard da rispettare nel 2017: 90% delle prestazioni entro i 110 secondi
Gestione Separata - Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	ART. 66	Generale	90% delle prestazioni entro 5 gg lavorativi dalla data di esecuzione	91,3%	

Dove non diversamente specificato nel campo "Note", gli standard generali sopra esposti si intendono validi anche per l'anno 2017.

