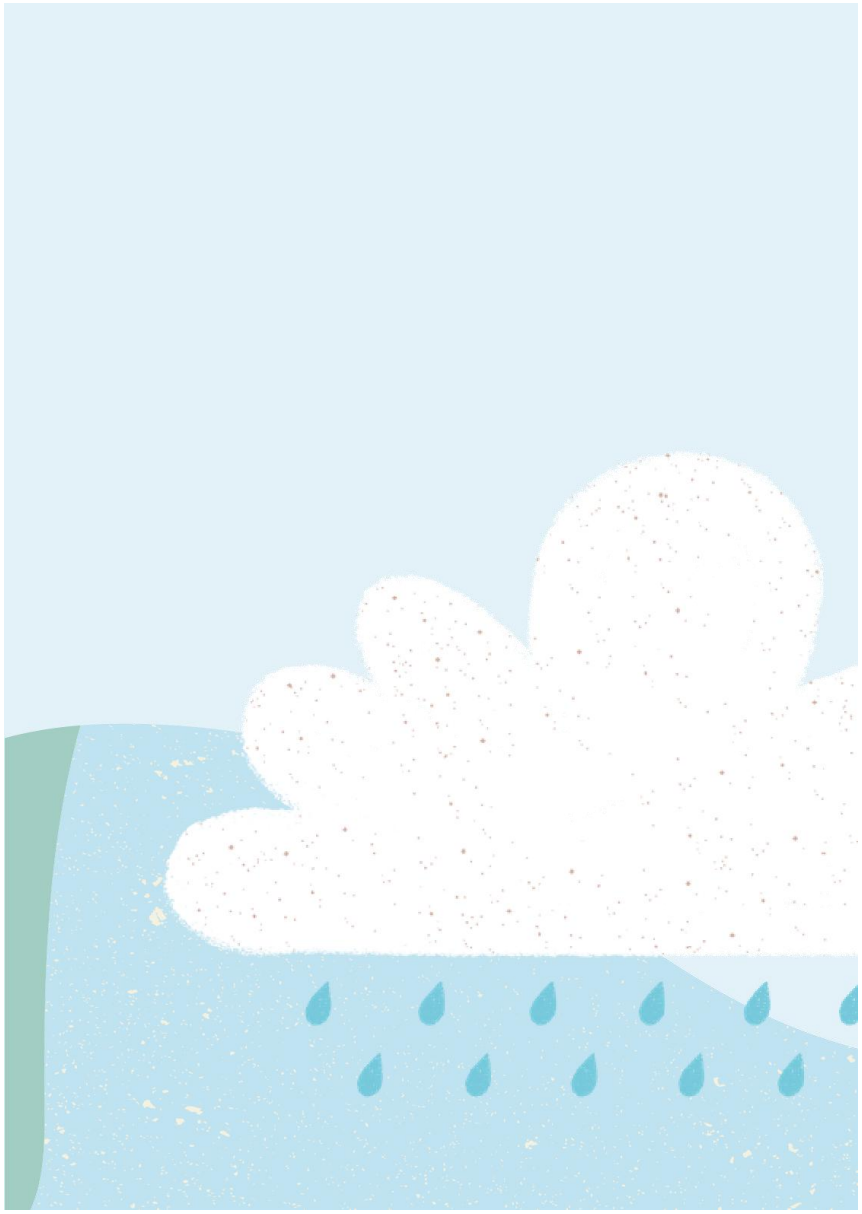
Carta dei Servizi

del servizio idrico integrato
della Provincia di Bergamo



UniAcque
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

dalla sorgente
a casa tua



Testo aggiornato in conformità alle deliberazioni ARERA

inclusi gli aggiornamenti recati

dalle deliberazioni 579/2025/R/idr e 581/2025/R/idr

Indice

pagina

1. AMBITO DI APPLICAZIONE 06

2. INQUADRAMENTO NORMATIVO 07

3. PRESENTAZIONE DEL GESTORE Uniacque SpA 08

4. I PRINCIPI FONDAMENTALI 10

Risparmio idrico
Eguaglianza ed imparzialità
Progressività
Continuità
Partecipazione
Cortesia
Efficacia ed efficienza
Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

5. PARAMETRI DI RIFERIMENTO NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO 12

Continuità e regolarità della fornitura
Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio
Corretta valutazione dei consumi e del rapporto contrattuale
Accessibilità ai servizi e agli uffici
Costante controllo della qualità dell'acqua erogata
Controlli e verifiche sulle acque reflue industriali
Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate
Acqua e ambiente circostante: un binomio inscindibile

6. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI 17

Sportello al pubblico - sedi e orari di apertura
Servizio clienti sportello itinerante
Servizio telefonico di assistenza clienti - numero verde 800.26.95.95
Servizio pronto intervento - numero verde 800.123.955
Servizi aggiuntivi per i Clienti

7. RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE 22

Letture
Fatturazione e tariffe
Rettifiche di fatturazione
Pagamento fatture
Richieste di rateizzazioni
Gestione delle morosità

pagina

8. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO 32

Richiesta di preventivo per nuovi allacciamenti idrici e fognari
Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria
Richiesta di subentro - riattivazione della fornitura
Richiesta di voltura - utenza attiva
Richiesta di voltura/subentro - utenza disattivata per morosità
Disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente
Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità o per irregolarità e inadempienze contrattuali
Richiesta di riattivazione - utenza disattivata per morosità

9. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 42

Rispetto degli appuntamenti concordati
Verifica del misuratore
Verifica livello di pressione
Interruzioni programmate del servizio

10. RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI 47

Richieste di informazioni
Reclami per mancato rispetto degli standard della Carta dei Servizi

11. INFORMAZIONI AGLI UTENTI E AI CITTADINI 51

12. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO 52

13.

14. INDENNIZZI 54

15. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 55

16. TABELLE DI RIEPILOGO 56

Riepilogo degli standard generali ai sensi della delibera dell'ARERA n. 655/2015/R/idr
Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo ai sensi della delibera dell'ARERA n. 655/2015/R/idr e n. 547/2019/R/idr
Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo ai sensi della delibera dell'ARERA n.547/2019/R/idr
Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo ai sensi della delibera 609/2021/R/idr art. 18

01

Ambito di applicazione

La Carta dei Servizi del Servizio Idrico Integrato di Uniacque SpA costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale del gestore nei confronti dei propri Clienti ed utenti in merito al livello di qualità dei servizi forniti e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e del Regolamento d'Ambito.

La Carta dei Servizi, integralmente condivisa dalle Associazioni dei Consuma- tori – Federconsumatori e Adiconsum – nell'incontro del 17 settembre 2026 e ap- provata dall'Ufficio d'Ambito Ottimale della Provincia di Bergamo con delibera del **Consiglio Provinciale n. xx del xx settembre 2026**, individua gli standard che Uniacque SpA si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento di riferimento per la verifica del livello livello di qualità dei servizi erogati. La Carta dei Servizi può essere richiesta gratuitamente a Uniacque SpA telefonando al numero **035 3070111** o al numero verde **800 26.95.95**; oppure, scaricata direttamente dal sito dell'azienda **www.uniacque.bg.it** o da quello dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Bergamo: **www.atobergamo.it**.

Ogni aggiornamento della Carta dei Servizi verrà pubblicato sul sito di Uniacque SpA, nell'apposita sezione. La versione scaricabile dal sito web della Carta dei Servizi deve intendersi la versione originale della stessa.



02

Inquadramento normativo

La vigente Carta dei Servizi è redatta nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente in materia di Servizio Idrico Integrato e della regolazione adottata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA

- L.R. n. **26**, 12 dicembre 2003, "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" e s.m.i.;
-
- Reg. UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e s.m.i. - Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR);
- D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. **196** "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.;
- D.Lgs. 3 aprile 2006, n. **152** "Norme in materia ambientale";
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi";
- Legge 7 agosto 1990 del n. **241** "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.; Decreto MISE 30 ottobre 2013, n. 155;
- D.g.r. 1 ottobre 2008 – n. **8/8129** – Schema tipo carta dei servizi del servizio idrico integrato;
- Deliberazione ARERA n. **586**/2012/R/idr sulla trasparenza dei documenti di fatturazione come successivamente modificata ed integrata, e da ultimo dalla deliberazione n. **637**/2023/R/idr;
- Deliberazione ARERA n. **655**/2015/R/ idr "Regolazione della qualità con- trattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII) come successivamente modificata ed integra- ta e da ultimo dalla deliberazione n. 579/2025/R/idr;
- Deliberazione ARERA n. **218**/2016/R/ idr e relativo allegato A relativa all'erogazione del servizio di misura nell'ambito del ser-

Commentato [SB1]: Nuovo inserimento

vizio idrico integrato (TIMSII) come successivamente modificata ed integrata con la delibera n. 609/2021/R/idr;

- Deliberazione ARERA **917**/2017/R/idr ed il relativo allegato A recante la "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)" come successivamente modificata ed integrata, e, da ultimo, dalla deliberazione n. **581**/2025/R/idr ;
- Deliberazione ARERA n. **665**/2017/R/idr "Testo integrato corrispettivi servizi idrici" (TICSI);
- Deliberazione ARERA n. **897**/17 "Bonus sociale idrico" (TIBSI) come successivamente modificata ed integrata, e, da ultimo, dalla deliberazione n **430**/2024/R/idr ;
- Deliberazione ARERA n. **311**/2019/R/ idr "Testo integrato morosità" (REM- SI) come successivamente modificata ed integrata, e, da ultimo, dalla delibera n. **610**/2021/R/idr; ;
- Deliberazione ARERA n. **547**/2019/R/idr "Integrazione alla disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio dei clienti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni" come successivamente modificata ed integrata, e, da ultimo, dalla delibera n. **610**/2021/R/idr;

- Deliberazione ARERA n. **209**/2016/E/com dell'ARERA "Modalità di attuazione nel settore idrico del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati" (TICO) come successivamente modificata ed integrata, e, da ultimo, dalla delibera n. **355**2025/E/com;
- Deliberazione ARERA n. **639**/2023/R/ idr dell'ARERA "Approvazione del metodo tariffario idrico per il quarto periodo regolatorio MTI-4" integrata con delibera n. **582**/2025/R/idr.

- D.Lgs. 23 febbraio 2023, n. 18, come modificato e integrato, da ultimo, dal D.Lgs. 19 giugno 2025, n. 102, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano.

03

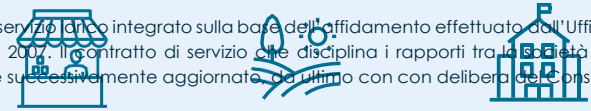
Presentazione



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







Uniacque SpA è una società totalmente pubblica costituita il 20 marzo 2006 per la gestione "in house" del servizio idrico integrato sulla base dell'affidamento effettuato dall'Ufficio dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Bergamo per una dura- ta di 30 anni a decorrere dal 1° gennaio 2007. Il contratto di servizio che disciplina i rapporti tra la società e l'ATO è stato sottoscritto il 18 ottobre 2017 in esecuzione della delibera del Consiglio Provinciale n. 41 del 22 luglio 2016 e successivamente aggiornato, da ultimo con con delibera del Consiglio Provinciale n. 28 del 22 luglio 2024.

La sede legale ed amministrativa di Uniacque SpA è a Bergamo in via delle Canovine 21.

Uniacque SpA provvede alla captazione, sollevamento, stoccaggio, trasporto, trattamento e distribuzione dell'acqua potabile gestendo la rete di acquedotto nei comuni dislocati in tutto il territorio provinciale; gestisce inoltre la rete di fognatura e gli impianti di depurazione.



Uso domestico residente

Uso artigianale commerciale

Uso domestico non residente

Uso agricolo e zootecnico

Uso industriale

Uso pubblico non disalimentabile

Uso pubblicodisalimentabile

Altri usi

04

I principi fondamentali



Uniacque SpA adotta e fa propri i seguenti principi fondamentali:

Risparmio idrico

Gestisce la risorsa acqua sul territorio bergamasco impegnandosi a tutelarla e salvaguardarla in quantità e qualità. Uniacque spa promuove apposite campagne di educazione all'uso consapevole e al risparmio dell'acqua.

Eguaglianza e imparzialità

Agisce in modo obiettivo, giusto ed imparziale al fine di garantire l'eguaglianza dei diritti e del trattamento degli Utenti a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Progressività

Si impegna nel costruire un sistema tariffario nel rispetto del principio della progressività.

Continuità

Garantisce un servizio continuo e regolare teso a evitare eventuali disservizi o ridurne la durata, salvi eventi di forza maggiore (guerre, catastrofi naturali, terremoti, ecc.) o la necessità di eseguire lavori di riparazione o manutenzione indispensabili per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idrico Uniacque spa si impegna a individuarne le cause, a limitare al minimo i tempi di disservizio, compatibilmente con i problemi tecnici insorti, ad attivare servizi sostitutivi di emergenza, se necessari, e ad informare gli Utenti.

Partecipazione

Fornisce all'Utente le informazioni che lo riguardano anche tramite le Associazioni rappresentative dei consumatori; garantisce all'Utente forme di tutela dei diritti e di collaborazione finalizzata al miglioramento del servizio; a tal fine, Uniacque SpA garantisce l'identificabilità del personale interno e individua i responsabili delle strutture. Adotta idonei strumenti di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in suo nome e per suo conto, affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti chiari e corretti, tali da prevenire il rischio di commissione di reati.

Cortesia

Cura in modo particolare il rispetto e la cortesia del proprio personale nei confronti dell'Utente al fine di aiutarlo nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento delle pratiche; perciò, ciascun dipendente si identifica mediante tesserino di riconoscimento o fornendo le proprie generalità qualora il contatto sia telefonico.

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Applica la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

Trasparenza e legalità

Le attività di Uniacque SpA sono costantemente improntate all'esigenza di garantire trasparenza, responsabilità e partecipazione per Cittadini e Amministrazioni locali. Uniacque SpA adotta un modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/01 e garantisce l'accesso alle informazioni richieste dalla normativa per le aziende pubbliche, rendendole disponibili sul proprio sito internet nella sezione "Società trasparente".



05

Parametri di riferimento nella gestione del servizio

Uniacque SpA si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato al Cliente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, che rappresentano il livello minimo di prestazione garantito.

Gli standard di qualità del servizio si suddividono in:

Standard generali

riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore.

Standard specifici

relativi alle singole prestazioni connesse al rapporto contrattuale intrattenuto dal Cliente. Nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dar luogo a un rimborso/ indennizzo.

Gli standard vengono espressi in giorni lavorativi (salvo ove specificatamente indicato) e devono intendersi al netto del periodo necessario e interruttivo dovuto ad adempimenti a carico del Cliente, al rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di Enti terzi, ad adempimenti di carattere tecnico amministrativo non dipendenti dal gestore e a cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del gestore. In caso di impedimenti o cause di forza maggiore che non consentono di rispettare i tempi indicati, Uniacque SpA si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

La Carta dei Servizi è adottata sulla base dei seguenti parametri di riferimento:

- Continuità e regolarità della fornitura.
- Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio.
- Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale.
- Accessibilità ai servizi e agli uffici.
- Costante controllo della qualità dell'acqua erogata.
- Controllo e verifica alle acque reflue industriali.
- Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate.
- Acqua e ambiente circostante: un binomio imprescindibile.



Continuità e regolarità della fornitura

Uniacque SpA è consapevole che la continua e regolare disponibilità del servizio è il principale interesse del Cliente.
Qualora si rendesse necessaria la sospensione del servizio per interventi di manutenzione programmata, Uniacque SpA ne darà preventiva informazione. Per il continuo monitoraggio del funzionamento degli impianti, Uniacque SpA si avvale di sistemi di telecontrollo e di teleallarme, tecnologicamente avanzati e in continuo aggiorna- mento, in grado di monitorarne 24 ore su 24 il funzionamento e di avvisare automaticamente il personale addetto al servizio di reperibilità e pronto intervento in caso di guasti o anomalie.
Per quanto riguarda le reti, Uniacque SpA effettua, secondo precisi piani di intervento, un'attività di ricerca programmata delle perdite, utilizzando le migliori tecnologie disponibili.
Quando sussistono situazioni di emergenza che richiedono risorse, competenze e disponibilità ulteriori a quanto previsto per il servizio di pronto intervento, viene attivata la procedura di gestione delle emergenze idriche, al fine di poter garantire comunque la fornitura d'acqua potabile.
Nonostante questo è comunque indispensabile la collaborazione di tutti gli utenti , sia nell'evitare sprechi in situazioni di siccità, sia nel segnalare celermente eventuali perdite, guasti, disservizi e occlusioni di canalizzazioni interrate, che possono essere causa di esondazioni, rigurgiti o di altre problematiche. A tal fine, Uniacque SpA garantisce un servizio di pronto intervento attraverso un numero verde gratuito **800.123.955**, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24. Per ogni situazione che coinvolga un elevato numero di utenti, Uniacque SpA pubblica continui aggiornamenti sullo stato di avanzamento dei lavori nella sezione notizie del sito.
Per le segnalazioni che riguardano la sola persona che ha evidenziato il disservizio, Uniacque SpA garantisce un aggiornamento continuo attraverso gli strumenti richiesti dal Cliente.

Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio

Uniacque SpA adotta uno specifico standard per ogni fase delle procedure di attivazione e di disattivazione del servizio: presentazione domande, preventivazione e/o definizione del contributo a carico del Cliente, posa del contatore, richieste di autorizzazione, esecuzione dei lavori, allacciamento e/o disattivazione per eventuali disdette, autorizzazione allo scarico in reti esistenti, contestazioni, emungimenti o violazioni per rilevata mancanza di qualità della acque scaricate nella rete fognaria pubblica.

Corretta valutazione dei consumi e del rapporto contrattuale

Uniacque SpA assicura la programmazione e l'effettuazione della lettura del contatore nel rispetto delle disposizioni impartite dall'Autorità competente.
Uniacque SpA garantisce la possibilità di comunicare l'autolettura del contatore sia nel giorno programmato per la lettura, sia nei periodi precedenti la fatturazione, attraverso un messaggio SMS, una telefonata o una maschera web-chat o Sportello Online della società, disponibili 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, oppure tramite posta ordinaria o via email (info@uniacque.bg.it). Uniacque SpA provvede sempre a dare riscontro al Cliente sulla coerenza tra l'autolettura fornita e i consumi registrati con le letture precedenti.
Le segnalazioni da parte del Cliente di possibili anomalie nelle fatture, dovute a errate imputazioni di consumi, attiveranno sempre una procedura di controllo e di eventuale correzione. Il Cliente può richiedere l'effettuazione di un sopralluogo per la verifica dello stato del contatore oppure, in caso di presunte anomalie tecniche, l'attivazione di una procedura di verifica metrica del contatore presso laboratori metrologici autorizzati.

Accessibilità ai servizi e agli uffici

L'accessibilità ai servizi e agli uffici aziendali è assicurata attraverso l'attività di sportello al pubblico, sportello Online, servizi telefonici di assistenza disponibili gratuitamente al numero verde **800.26.95.95**, sito internet, indirizzi di Posta Elettronica Certificata, linee telefoniche, fax e indirizzi email dedicati per specifico servizio.
Uniacque SpA adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa allo sportello e ai servizi telefonici, il rispetto degli appuntamenti concordati e la risposta alle richieste scritte di informazioni e di reclamo.





Costante controllo della qualità dell'acqua erogata

L'acqua erogata è sottoposta a controllo costante da parte del laboratorio di analisi aziendale che opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO IEC C 17025 ed è accreditato presso ACCREDIA.

Controlli e verifiche sulle acque reflue industriali

Uniacque SpA controlla in modo capillare sul territorio la qualità degli scarichi industriali immessi nella rete fognaria, segnalando all'Autorità competente eventuali irregolarità che dovesse riscontrare.
Il piano di controllo organizzato in modo diffuso sul territorio al fine di accertare il rispetto delle prescrizioni contenute nei provvedimenti autorizzativi e le condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi.

Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate

Le acque depurate e restituite all'ambiente vengono sistematicamente controllate per verificare il rispetto dei parametri previsti dalla normativa vigente e dai protocolli d'intesa siglati con l'Agenzia Regionale per l'Ambiente (ARPA) e l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Bergamo.
Le analisi sulla qualità delle acque di processo e di scarico vengono effettuate con regolare periodicità presso il laboratorio di analisi aziendale.

Acqua e ambiente circostante: un binomio imprescindibile

Uniacque SpA - consapevole dell'interconnessione tra acqua e ambiente circostante - promuove investimenti e politiche volte al contenimento dei fenomeni ambientali conseguenti ai cambiamenti climatici in atto.
A tale scopo, anche attraverso collaborazioni con Enti di ricerca e Università, valorizza il recupero di infrastrutture idrauliche che sono in sinergia con la gestione delle reti - spesso miste - e degli impianti promuovendo una nuova sensibilità ambientale di recupero del territorio in cui opera.
Il rapporto con l'ambiente urbano e agricolo spinge Uniacque SpA a farsi promotrice di una politica gestionale sui territori che deve essere gestita in modo sinergico, a difesa della risorsa idrica da possibili fonti di inquinamento, come anche nei periodi di siccità.

06

Accessibilità ai servizi

Sportello Online

Uniacque SpA mette a disposizione degli utenti uno Sportello Online attraverso il quale è possibile accedere alla propria area personale, previa registrazione ed autenticazione. L'area personale è accessibile anche tramite dispositivi mobili e consente all'utente, secondo le funzionalità rese disponibili, di consultare le informazioni relative al proprio rapporto contrattuale e di presentare richieste riguardanti, tra l'altro, fatture e pagamenti, rateizzazioni, informazioni, reclami, preventivi ed esecuzione di lavori e allacciamenti, attivazioni, disattivazioni, volture, subentri, appuntamenti, verifiche del misuratore e verifiche del livello di pressione.

Sportello al pubblico - sedi e orari di apertura

Uniacque SpA garantisce l'accesso libero agli sportelli durante tutto l'orario di apertura al pubblico. L'utente può, pertanto, accedere allo sportello senza necessità di prenotazione preventiva. Uniacque può, inoltre, mettere a disposizione degli utenti un servizio di appuntamento dedicato, finalizzato a ridurre i tempi di attesa o a consentire la gestione di pratiche che richiedano uno specifico approfondimento. La possibilità di richiedere un appuntamento costituisce un servizio aggiuntivo e non limita il diritto dell'utente ad accedere liberamente allo sportello provinciale durante gli orari di apertura.

Lo sportello provinciale presso la sede di Bergamo - via delle Canovine 21 è aperto dalle ore 8.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.30 alle ore 12.30 il sabato. Lo sportello è dotato di apposito sistema automatico di rilevazione dei tempi di attesa.

Gli indirizzi e gli orari aggiornati degli sportelli territoriali aperti al pubblico sono pubblicati sul sito internet di Uniacque SpA, nell'apposita sezione.

STANDARD GENERALI

Tempo medio di attesa allo sportello: non superiore a 20 minuti
Tempo massimo di attesa allo sportello: non superiore a 60 minuti
Tempo di attesa: tempo intercorrente tra il momento in cui il Cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto.

Servizio telefonico di assistenza numero verde 800.26.95.95

Uniacque SpA garantisce un servizio telefonico di assistenza gratuito (per i telefoni fissi) al numero verde **800.26.95.95**. Da cellulare è possibile chiamare il numero 035 3070111.
E' possibile rivolgersi al servizio telefonico per qualsiasi richiesta di informazioni, per attivare o disattivare il servizio e per gestire qualsiasi aspetto inerente il rapporto contrattuale.
Il servizio telefonico di assistenza è curato direttamente da personale del ge- store o incaricato dal gestore ed è attivo da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

STANDARD GENERALI

Accessibilità al servizio telefonico ≥ 90%
Accessibilità al servizio telefonico: rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico.

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico ≤ 240 secondi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico: tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con 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.

Livello del servizio telefonico ≥ 80%
Livello del servizio telefonico: rapporto, nel mese considerato, tra il numero di Clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di Clienti che hanno richiesto di parlare con operatore.

Servizio pronto intervento numero verde 800.123.955

Qualora sia necessario segnalare guasti o comunicare una qualsiasi disfunzione sulle reti e sugli impianti quale ad esempio perdita stradale, mancanza acqua, perdita al contatore, difficoltà di scarico, reflussi, malfunzionamenti, è possibile rivolgersi al servizio di pronto intervento attivo tutti i giorni 24 ore su 24, telefonando gratuitamente da rete fissa e mobile al numero verde **800.123.955**.
Uniacque SpA si impegna a verificare tutte le segnalazioni effettuate, definendo tempi di intervento e fornendo riscontro a chi ha effettuato la segnalazione.
Uniacque SpA si attiva garantendo lo standard di intervento (tempo di arrivo sul luogo di chiamata) di 3 ore nel caso di segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:
a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria della rete pubblica;
d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Fermo restando l'obbligo di provvedere alla messa in sicurezza dei luoghi, qualora dalla verifica effettuata emerga che la situazione non presenta carattere di pericolo, ovvero qualora il primo intervento della squadra non sia risolutivo, Uniacque programma gli ulteriori interventi necessari sulla base dell'esito della valutazione effettuata, assicurando che tale programmazione non pregiudichi la continuità del livello di servizio.

STANDARD GENERALI

LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento: ≤ 120 secondi
Tempo 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 pronto intervento.

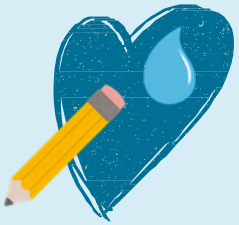
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento: 3 ore
Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore.

Numero Verde
800.26.95.95
Numero verde da rete fissa
Informazioni e contatti



SERVIZI PER GLI UTENTI

Di seguito una panoramica dei principali servizi rivolti agli utenti.
Nelle pagina successive, gli approfondimenti punto per punto.



Accessibilità ai servizi

- Possibilità di ricevere informazioni per tutti i servizi tramite contatto telefonico al n. **800.26.95.95**, oppure allo 035 3070111.

Sito internet e Sportello Online

- Possibilità di gestire i dati personali, visionare i contratti, visionare e pagare le fatture, consultare e inviare l'autolettura del contatore, chiedere la variazione di recapito (anche a mezzo e-mail), fornire il numero dei componenti del nucleo familiare, richiedere il preventivo per l'allacciamento, richiedere subentro e voltura contrattuale, chiedere la cessazione contrattuale.

Servizio telefonico

- Numero verde gratuito per le chiamate da rete fissa.
- Disponibilità del servizio anche il sabato e per complessive 55 ore settimanali.

Appuntamenti

- Presso le sedi aziendali, su appuntamento telefonico.
- Direttamente a domicilio per Soggetti diversamente abili.

Contrattualistica

- Possibilità di firmare i contratti con firma elettronica digitale.
- Possibilità di inoltrare i contratti firmati per accettazione tramite formato pdf o altro formato non modificabile a mezzo posta elettronica.
- Possibilità di inoltrare i contratti tramite lo Sportello Online.

Interruzioni programmate del servizio

- Preavviso interruzioni almeno 48 ore prima con pubblicazione sul sito internet.
- Avvisi mirati nelle vie interessate.

Rilevazione consumi

- Autolettura dei contatori, con le seguenti modalità: servizi telefonici di assistenza disponibili gratuitamente al numero verde 800.26.95.95, sito internet, indirizzi di Posta Elettronica Certificata, linee telefoniche, indirizzi email dedicati per specifico servizio.
- È inoltre disponibile un calendario letture pubblicato sul sito aziendale.

Bonus Sociale Idrico

- L'utente in condizione di disagio economico, che ha presentato la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU), riceve automaticamente un'agevolazione sulla spesa per il servizio idrico del proprio nucleo familiare, secondo le modalità previste dalla normativa vigente
  .

Fatturazione

- Possibilità di ricevere, su richiesta dell'utente, la fattura in formato digitale tramite email.

Pagamento fatture

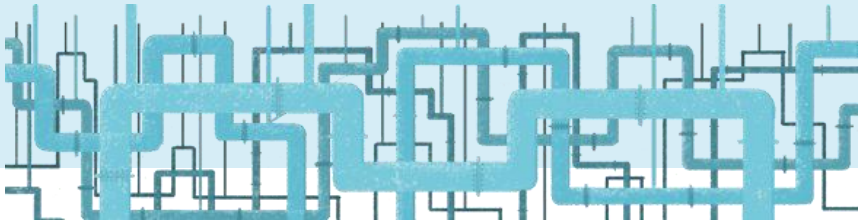
- Uniacque SpA mette a disposizione dell'utente finale i seguenti mezzi di pagamento:

a) con contanti (presso lo sportello provinciale di Bergamo);
b) con carta bancaria e/o carta di credito;
c) con domiciliazione bancaria;
d) Tramite il portale PagoPA;
e) dallo Sportello Online.

Rateizzazioni

Uniacque SpA garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% (e comunque inferiore al 150%) il valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Uniacque SpA riconosce all'Utente 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.

Uniacque SpA garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Uniacque SpA allega alla bolletta un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione.



07

Rilevazione consumi e fatturazione



Letture

Uniacque SpA garantisce il rispetto dei seguenti tentativi di raccolta della misura (letture):
a) per gli Utenti con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
b) per gli Utenti con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

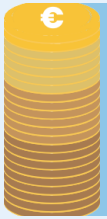
Per determinare il valore dei consumi medi annui è utilizzato il meccanismo cui all'Articolo 10 della delibera n. 218/2016/R/idr dell'ARERA s.m.i e al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Uniacque SpA garantisce inoltre il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente finale:
a) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
b) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

Per i punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, Uniacque SpA effettua un ulteriore tentativo di lettura, nel caso di almeno due tentativi falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale.

Per le nuove attivazioni di fornitura, Uniacque SpA effettua un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.
Per tutte le attività programmate di lettura Uniacque SpA provvede a:

a) dare informazione agli utenti, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le letture; tale comunicazione è fornita almeno 48 ore lavorative antecedenti la data del tentativo di raccolta, possibilmente in forma riservata ai soli Utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente;
b) prendere in carico la lettura raccolta e comunicata dall'utente (servizi telefonici di assistenza clienti disponibili gratuitamente al numero verde 800.26.95.95, sito internet, indirizzi di Posta Elettronica Certificata, linee telefoniche, fax e indirizzi email dedicati per specifico servizio segnalando il codice Cliente maschera web, sportello Online.



La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure l'autolettura del Cliente opportunamente validata dal gestore ovvero sulla base dei consumi stimati, nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- **dati di lettura effettiva rilevata dal gestore;**
- **dati di autolettura fornita dal Cliente;**
- **dati di consumo stimato.**

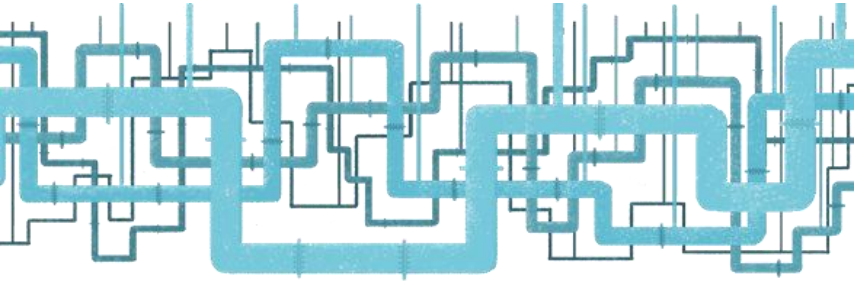
Nel caso di fatturazione in acconto, il calcolo del consumo stimato è effettuato rapportando il valore del consumo medio annuo (Ca) a 365 giorni e moltiplicandolo per l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima (Ns). Uniacque spa può applicare criteri di stima migliorativi anche in considerazione degli effetti della stagionalità e/o profili di consumo di differenti tipologie di utenza nel rispetto della regolazione Arera.

Uniacque SpA evidenzia in ogni fattura, dove sono presenti addebiti di consumo stimati, il valore di consumo medio giornaliero, determinato secondo i criteri previsti dall'Autorità e in base al quale sono stati calcolati i consumi in acconto.

Raccolta della misura infruttuosa
Nel caso non sia stato possibile leggere il contatore, Uniacque SpA lascia all'utente una nota cartacea che informa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite.

Presa in carico della misura
Uniacque SpA:
a. prende in carico la misura comunicata dall'utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
b. fornisce immediato riscontro all'utente sulla mancata presa in carico della misura da autolettura, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.
c. fornisce riscontro all'utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta.



Fatturazione e tariffe

La fatturazione del servizio idrico è effettuata tramite invio della fattura e il numero di fatturazioni nell'anno è differenziato per ogni singolo utente in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

STANDARD SPECIFICO

Periodicità minima di fatturazione:
> 2/anno se consumi ≤ 100 m3, N. fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi
> 3/anno se 100 m3 ≤ consumi ≤ 1.000 m3, N. fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi
> 4/anno se 1.000 m3 < consumi ≤ 3.000 m3, N. fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi
> 6/anno se consumi > 3.000 m3, N. fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione della tipologia di utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle Autorità competenti.
Uniacque SpA provvede a emettere la fattura **entro 45 giorni** solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura stessa.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, Uniacque SpA provvede a emettere fattura entro 45 giorni solari dal giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura stessa. Nella fattura, Uniacque SpA provvede a conguagliare i consumi, a restituire il deposito cauzionale versato dall'utente unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, oltre all'intera quota dell'eventuale bonus sociale ancora da elargire. Qualora l'importo dovuto dall'

interessi, Uniacque SpA provvede all'accredito della differenza **entro 45 giorni** solari dalla data di disattivazione o voltura.

Tempo per l'emissione della fattura: 45 gg solari
Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa. In caso di fattura di chiusura, l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

STANDARD SPECIFICO

Le modalità e la frequenza di fatturazione del servizio di fognatura e depurazione dipendono dalla tipologia di scarico:

- per gli insediamenti civili e/o industriali assimilabili ai civili, che scaricano nella rete fognaria pubblica e si approvvigionano dalla rete acquedottistica, la fatturazione è effettuata in fattura contestualmente al servizio acquedotto e in misura pari al 100% dell'acqua prelevata;
- per gli insediamenti produttivi che scaricano acque reflue industriali nella rete fognaria pubblica, sia approvvigionati da rete dell'acquedotto o da pozzo, entro il 31 gennaio di ogni anno, è prevista una denuncia delle quantità e qualità delle acque scaricate da effettuare tramite il sito oppure utilizzando appositi moduli scaricabili dal sito internet.

BONUS SOCIALE IDRICO
Si tratta di una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale.
Consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno. Tale quantitativo è stato fissato in 50 litri giorno a persona (18,25 mc di acqua, fognatura e depurazione all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali. La domanda, che è congiunta alla domanda per il bonus elettrico e/o gas, va presentata come previsto dalla delibera.



utente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale maggiorato dei relativi

Reclami: richieste di rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, anche a seguito di verifiche e controlli presso il punto fornitura, Uniacque SpA procede a effettuare le conseguenti rettifiche, dandone comunicazione al Cliente tramite email o contatto telefonico.

Il Cliente può segnalare presunti errori di fatturazione e richiedere rettifiche tramite:

- segnalazione verbale agli sportelli aziendali o telefonicamente al numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035 3070111 da rete mobile;
- comunicazione scritta all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it, oppure info@uniacque.bg.it;
- posta ordinaria all'indirizzo Uniacque SpA via delle Canovine 21 - 24126 Bergamo (BG);
- sportelli aziendali.

Nella richiesta deve essere indicato il codice Cliente e il numero della fattura per cui si richiede la rettifica, oltre al nominativo di riferimento accompagnato dal recapito telefonico ed eventuale indirizzo email.
Le segnalazioni attiveranno una procedura di controllo e di eventuale correzione.

Tempo per la risposta al reclamo inerente la richiesta di rettifica fatturazione: 30 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

STANDARD GENERALE

STANDARD SPECIFICO

Tempo massimo per la rettifica di fatturazione: 60 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo inerente la richiesta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.



Pagamento fatture

Il pagamento delle fatture può essere effettuato:

a) con contanti (presso lo sportello provinciale di Bergamo);
b) con carta bancaria e/o carta di credito;
c) con domiciliazione bancaria;
d) tramite portale PagoPA;
e) dallo Sportello Online.

Le modalità di pagamento sono riportate su ogni fattura e sul sito internet www.uniacque.bg.it.

Per richiedere l'addebito diretto sul conto corrente bancario o postale (domiciliazione bancaria) è possibile effettuare domanda direttamente alla propria banca.

Uniacque SpA non addebita al Cliente alcun costo per i pagamenti effettuati, ma il costo che rimane a carico del Cliente è esclusivamente quello previsto dalla modalità di transazione utilizzata e può dipendere dagli accordi del Cliente con il proprio istituto bancario o postale. Il termine per il pagamento della fattura è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di 2 anni, il gestore evidenzia in fattura l'entità di tali consumi ed i relativi importi, fornendo indicazione circa l'assoggettamento o meno degli stessi a prescrizione, secondo la normativa vigente.

Termine per il pagamento della fattura: almeno 20 gg solari
Tempo intercorrente tra la data di emissione della fattura e il termine di pagamento della stessa.

STANDARD GENERALE

Richieste di rateizzazioni

Uniacque SpA garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% (e comunque inferiore al 150%) il valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Uniacque SpA riconosce all'utente 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.
Uniacque SpA garantisce all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle fatture emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. Uniacque SpA allega alla bolletta un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gestione delle morosità

1. Se il Cliente non paga la fattura di consumo entro il termine di scadenza indicato, Uniacque SpA ha diritto di recuperare il proprio credito. In questi casi:
• Uniacque SpA invia al Cliente un sollecito bonario di pagamento. Il sollecito deve contenere i riferimenti alla fattura non pagata, indicare i canali disponibili per comu- nicare l'avvenuto pagamento o contestare il sollecito e il termine oltre il quale, se la fattura risulterà ancora non pagata, Uniacque SpA avvierà la procedura di costituzio- ne in mora;

2. se la fattura non viene pagata entro il termine indicato nel sollecito, Uniacque SpA notifica al Cliente una comunicazione di costituzione in mora, con raccomandata o Posta Elettronica Certificata (PEC).La costituzione in mora deve contenere i riferimenti alla fattura non pagata e al sollecito bonario, deve indicare la possibilità di chiedere la rateizzazione dell'importo da pagare e il piano di rateizzazione proposto, i canali disponibili per comunicare l'avvenuto paga- mento o contestare la costituzione in mora e il termine oltre il quale, se la bolletta risulterà ancora non pagata, Uniacque SpA potrà limitare, sospendere o disattivare la fornitura. Per i consumi risalenti a più di 2 anni, si fa riferimento alle disposizioni per la regolazione della morosità del servizio idrico integrato (REMSI) emanate da Arera.

3. Con la costituzione in mora Uniacque SpA deve offrire un piano di rateizzazione, non inferiore ai dodici mesi.

4. Per aderire alla rateizzazione il Cliente deve pagare la prima rata almeno cinque giorni prima della data indicata nella costituzione in mora come termine ultimo di pagamento.Il piano di rateizzazione, che deve avere una durata minima di 12 mesi, avviene con rate non cumulabili tra loro, di frequenza pari a quella della fatturazione, salvi diversi accordi tra le parti.

5. La volontà del Cliente di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o per un pe- riodo inferiore a 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o comunque in modalità documentabile.

6. Se il Cliente non paga una rata, il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora e, se previsto dal piano di rateizzazione, il Cliente deve saldare l'intero debito residuo entro 20 giorni dalla scadenza della rata non pagata. Se non lo fa, Uniacque SpA può procedere alla limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura senza ulteriore preavviso.

7. Se entro il termine indicato nella costituzione in mora la fattura non è stata pagata e il Cliente non ha aderito al piano di rateizzazione proposto, Uniacque SpA può utilizzare il deposito cauzionale come pagamento. Se il debito è superiore al deposito cauzionale, Uniacque SpA può attivare le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura applicabili alla tipologia di utenza, in conformità alle disposizioni regolatorie.

8. La limitazione della fornitura è un intervento tecnico che può precedere la sospensione della fornitura, e avviene mediante l'installazione, da parte del Uniacque SpA, di un dispositivo (riduttore di flusso) che limita la quantità di acqua erogabile. L'intervento di limitazione deve in ogni caso assicurare alle utenze domestiche residenti l'erogazione del quantitativo minimo vitale, pari a 50 litri al giorno per abitante.

9. Per le utenze domestiche residenti diverse da quelle titolari del bonus sociale idrico, Uniacque SpA può procedere alla sospensione della fornitura idrica solo dopo aver accertato l'impossibilità tecnica della limitazione. In questi casi Uniacque SpA, prima di pro- cedere alla sospensione, deve inviare al Cliente una comunicazione in cui sono indicate le motivazioni per le quali risulta tecnicamente impossibile procedere alla limitazione. Una volta inviata questa comunicazione, Uniacque SpA può procedere con la sospensione della fornitura.

10. La fornitura non può essere sospesa né disattivata alle utenze "non disalimentabili", che sono:

• le utenze a uso domestico residente che beneficiano del bonus acqua;
• le utenze a "uso pubblico non disalimentabile" quali, ad esempio, scuole, ospedali, strutture militari o di vigilanza, carceri.

11. Per tutti gli utenti, la fornitura non può essere limitata, disattivata o sospesa per morosità se l'importo non pagato riguarda servizi diversi dal servizio idrico.

12. La fornitura può essere ripristinata dietro versamento di quanto dovuto e delle relative spese.

13. Uniacque SpA può richiedere agli utenti in aggiunta agli importi relativi alle bollette scadute:
• i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comu- nicazione di costituzione in mora;
gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il
pagamento applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%);
• i costi sostenuti per l'intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore;
• i costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura.

14. Il Cliente moroso non ha diritto ad alcun risarcimento di danni derivanti dalla limita- zione/sospensione della fornitura.

15. Per il ripristino dell'erogazione, il Cliente è tenuto a pagare, oltre alle somme di cui sopra, anche le ulteriori spese per la rimessa in servizio dell'impianto.

16. Qualora un Cliente risulti moroso, Uniacque SpA si riserva di non accordare allo stesso l'apertura di una nuova utenza anche in altre località, sino a che non estingua totalmente la posizione debitoria.

Perdite occulte

1. Per perdite occulte si intendono le perdite idriche occorse a valle del misuratore di lettura, sugli impianti di responsabilità del Cliente, non visibili a occhio nudo e che hanno generato un consumo pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, come definito dall'Arera.

2. Tali perdite occulte danno diritto all'applicazione di un'agevolazione tariffaria, come di seguito illustrata:
• l'agevolazione consiste in una riduzione del valore dei corrispettivi per i consumi eccedenti il consumo medio giornaliero dell'utenza, considerando come utenza la singola unità immobiliare, dove per consumo medio giornaliero si intende il valore determinato ai sensi dell'art. 19.3 della delibera n. 218/2016/R/idr dell'ARERA, per come integrata dalla delibera n. 609/2021/R/IDR e ss.mm.ii..

3. Sono applicati i seguenti livelli di tutela alle utenze soggette a perdita occulta:
a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo Utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:
- i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa pari alla metà del- la tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%;
d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).

4. Restano esclusi dalle agevolazioni previste dalle presenti disposizioni e, pertanto, fat- turati secondo le fasce tariffarie previste anche se conseguenti a perdite nell'impianto interno di competenza del Cliente i consumi di acqua:
• rilevabili a occhio nudo e dunque evidenti;
• provocati dal difettoso o irregolare funzionamento di apparecchi e impianti sanitari o di riscaldamento interni;
• conseguenti a dolo del Cliente o di terzi;
• derivanti da colpa grave del Cliente, cioè quando l'imperizia o la negligenza del comportamento siano indiscutibili e, di conseguenza, risulti evidente l'inosservanza de- gli obblighi derivanti dal contratto di fornitura.

5. Nei casi in cui il Cliente ritenga di poter usufruire delle agevolazioni previste dalla pre- sente norma, dovrà produrre idonea documentazione, entro 3 mesi dalla/e fattura/e in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di consentire la riparazione del guasto e pertanto attestante l'avvenuto guasto dell' impianto (documentazione costituita al- meno da documentazione fotografica, rapporto del tecnico riparatore che precisi la localizzazione della perdita e la data in cui è avvenuta la riparazione, fattura relativa alla riparazione).

6. Uniacque SpA potrà effettuare tutti i controlli che riterrà necessari alla verifica della situazione.

7. Il Cliente dovrà consentire ad Uniacque SpA ed ai suoi incaricati, pena il diniego del riconoscimento delle agevolazioni concesse, di prendere visione della riparazione del punto di rottura o della messa in opera della nuova linea o, in alternativa, delle tracce e dei residui del sinistro.

8. Qualora l'entità della perdita, la situazione dell'utenza o l'uso contrattualmente definito lo rendano opportuno, Uniacque SpA potrà richiedere al Cliente, che ne resta obbligato a pena di diniego del riconoscimento delle agevolazioni, di mantenere aperto lo scavo per l'accertamento del punto di rottura e della regolare esecuzione dell'intervento di riparazione.

9. Uniacque SpA, valutata positivamente l'istanza di richiesta di riconoscimento della perdita occulta, procederà a stornare la fattura di consumo, nella quale sono stati esposti i corrispettivi per i consumi derivanti da perdita occulta, riemettendola secondo le regole del presente articolo, o adotterà altra procedura equivalente.

10. Dal calcolo del consumo medio annuo saranno esclusi i consumi relativi ai periodi in cui si siano verificate delle perdite dimostrate o documentabili.

11. Per perdite occulte o comunque non causate da un utilizzo abusivo, all'impianto antincendio, previo accertamento dell'inesistenza di consumi abusivi nei cinque anni precedenti, Uniacque SpA addebiterà al Cliente tutto il consumo al 50% della tariffa base dell'uso non domestico.

08

Attivazione e disattivazione del servizio

Richiesta di preventivo per nuovi allacciamenti idrici e fognari

In caso sia necessaria la realizzazione di un nuovo allacciamento alla rete idrica o fognaria, la richiesta di preventivo può essere presentata tramite:

- Sportello Online;
- sito internet www.uniacque.bg.it area modulistica, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- comunicazione scritta all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it, oppure info@uniacque.bg.it;
- via posta al seguente indirizzo: Uniacque SpA, via delle Canovine 21 - 24126 Bergamo (BG);

sportelli aziendali.

Successivamente alla richiesta di allacciamento, qualora Uniacque SpA lo ritenga necessario, viene concordato con il Cliente un sopralluogo, durante il quale il Cliente è tenuto a mettere a disposizione del gestore tutte le informazioni tec- niche necessarie per la predisposizione del preventivo. Il preventivo viene emesso sulla base del prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito Ottimale della Provincia di Bergamo e riporta, tra l'altro, l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione ri- chiesta in funzione della complessità dei lavori e la stima dei tempi per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari. Il preventivo riporta anche le modalità di accettazione,. Sul sito internet è inoltre possibile scaricare il regolamento "Regolamento d'Ambito", nel quale sono riportate tutte le informazioni e le prescrizioni particolari per l'attivazione della nuova fornitura. Il preventivo ha una validità di 120 giorni solari decorsi i quali Uniacque SpA provvederà al suo annullamento. Dietro presentazione di regolare richiesta Uniacque provvederà all'emissione di un nuovo preventivo, che potrebbe prevedere un contributo diverso se nel frattempo fossero intercorse variazioni nel prezziario. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

> Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario senza sopralluogo: 10 gg lavorativi
> Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario con sopralluogo: 20 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al Richiedente.



Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria

Ad avvenuta accettazione del preventivo e sottoscrizione del contratto di fornitura, Uniacque SpA attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori, così come previsto nel preventivo stesso.
In caso di lavori complessi che richiedono l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di Soggetti terzi, Uniacque SpA si attiva per la richiesta di eventuali permessi e autorizzazioni necessari e comunica al Cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 gg lavorativi successivi alla data di effettuazione della richiesta stessa. I tempi impiegati da Soggetti terzi per il rilascio delle autorizzazioni non sono computabili nel calcolo degli standard di esecuzione dei lavori.
Qualora i tempi di esecuzione dei lavori indicati nel preventivo non potessero essere rispettati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, Uniacque SpA si impegna a darne immediata comunicazione al Cliente, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.
L'attivazione della fornitura del servizio avviene entro 5 giorni lavorativi dal completamento dei lavori, salva richiesta da parte del Cliente di una data successiva.
Tale richiesta può essere presentata con le stesse modalità previste per la richiesta di preventivo.

> Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice: 15 gg lavorativi
> Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice: 20 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore
> Tempo attivazione della fornitura: 5 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore



> Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico o fognario - lavoro complesso: 30 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del Cliente.



allacciamenti esistenti o misuratori esistenti si intendono lavori che non implicano 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. Per lavori complessi si intendono lavori non riconducibili alla

Commentato [ED2]: DA AGGIUNGERE: **MODALITA' DI ACCETTAZIONE DEI PREVENTIVI**
Il preventivo indica espressamente le modalità attraverso le quali il Richiedente manifesta la propria formale accettazione delle condizioni proposte da Uniacque (mediante pagamento del contributo richiesto, firma per accettazione, o entrambe, oppure altra modalità espressamente prevista dal gestore).
La data di accettazione formale del preventivo costituisce, nei casi previsti dalla regolazione ARERA, il riferimento per il computo dei tempi relativi all'esecuzione della prestazione richiesta.

tipologia dei lavori semplici.


STANDARD
GENERALI


STANDARD
GENERALE

Richiesta di subentro - riattivazione della fornitura

La richiesta di subentro, ovvero di riattivazione della fornitura di un punto di consegna disattivato, può essere effettuata con le seguenti modalità:

- Sportello Online;
- sito internet www.uniacque.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- comunicazione scritta all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it, oppure info@uniacque.bg.it;
- via posta al seguente indirizzo: Uniacque SpA via delle Canovine 21 - 24126 Bergamo (BG)
- sportelli aziendali.

La richiesta di subentro deve essere integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47. La documentazione può essere trasmessa al gestore via email in formato pdf o altro formato non modificabile.
La richiesta può essere sottoscritta dagli utenti con firma digitale.
Contestualmente alla richiesta di subentro è possibile richiedere la modifica della portata del misuratore. In questi casi, qualora la richiesta comporti l'esecuzione di lavori sugli allacciamenti esistenti per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici oppure necessiti della richiesta di atti autorizzativi di Soggetti terzi, il tempo di riattivazione decorre dalla data accettazione del preventivo.

STANDARD SPECIFICI

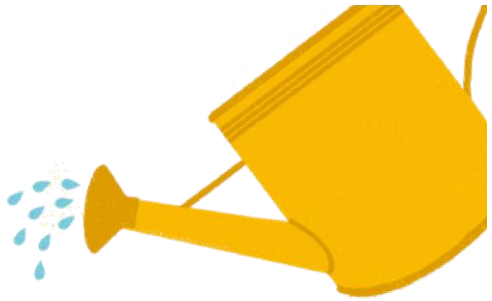
> Tempo di riattivazione o subentro della fornitura: 5 gg lavorativi

> Tempo di riattivazione o subentro della fornitura con modifica della portata del misuratore: 10 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Numero Verde
800.26.95.95
Numero verde da rete fissa
Informazioni e contatti





Richiesta di voltura - utenza attiva

La richiesta di voltura, ovvero la variazione della titolarità del contratto di un punto di consegna attivo, può essere effettuata tramite:

- Sportello Online;
- sito internet: www.uniacque.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- comunicazione scritta all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it, oppure info@uniacque.bg.it;
- via posta al seguente indirizzo: Uniacque SpA via delle Canovine 21 - 24126 Bergamo (BG);
- sportelli aziendali.

La richiesta di voltura deve essere integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47. La documentazione può essere trasmessa al gestore via email in formato pdf o altro formato non modificabile.
Il contratto può essere sottoscritto dagli utenti con firma digitale.

Al momento della richiesta di voltura, il Cliente deve comunicare al gestore l'autolettura del contatore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.
Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dal Cliente uscente, Uniacque SpA provvede a effettuare una lettura di verifica entro 7 (sette) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Cliente.

STANDARD SPECIFICO

> Tempo di esecuzione della voltura: 5 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente.

Richiesta di voltura/subentro utenza disattivata per morosità

Fatto salvo quanto previsto dal Regolamento d'Ambito del Servizio Idrico Integrato, qualora la richiesta di voltura/subentro abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'Intestatario uscente risulti moroso, il Cliente deve produrre documentazione attestante l'estraneità al precedente debito (ad esempio atto di proprietà affitto, aggiudicazione in asta, etc.). Uniacque SpA si riserva comunque di non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute, nei casi in cui si accerti che il Cliente che richiede la voltura occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare a cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.



Il tempo di esecuzione della voltura di un'utenza disattivata per morosità decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della documentazione richiesta ovvero dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute tramite:

> Posta Elettronica Certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it;
> posta elettronica all'indirizzo info@uniacque.bg.it;
> sportello al pubblico.

STANDARD SPECIFICO

> Tempo di esecuzione della voltura: 5 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente.

Disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente

La richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del Cliente può essere effettuata tramite:

- Sportello Online;
- sito internet www.uniacque.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- comunicazione scritta all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it, oppure info@uniacque.bg.it;
- via posta al seguente indirizzo: Uniacque SpA via delle Canovine 21 - 24126 Bergamo (BG);
- sportelli aziendali.

La richiesta di disattivazione della fornitura comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna e l'effettuazione della lettura di cessazione ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
Nel caso in cui il Cliente richieda la disattivazione della fornitura con rimozione del punto di consegna, successivamente alla chiusura del punto di consegna e alla effettuazione della lettura di cessazione, Uniacque SpA attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori di rimozione del contatore.
Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, il Cliente che chiede la disattivazione deve garantire l'accesso alla lettura del contatore e alla rimozione dell'allacciamento, attraverso sopralluogo effettuato dal gestore, previo appuntamento.

STANDARD SPECIFICO

> Tempo di disattivazione della fornitura: 7 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte del Cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore.
Nel caso in cui il Cliente richieda la disattivazione in data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento della richiesta coincide con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal Richiedente.
In caso di richiesta di rimozione del punto di fornitura, la fornitura viene disattivata nei tempi suddetti, mentre per quanto riguarda l'esecuzione dei lavori sono applicati gli standard di servizio previsti per l'esecuzione dei lavori.

Limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura per morosità o per irregolarità e inadempienze contrattuali

Ferma restando l'attenzione verso le fasce deboli della Clientela, Uniacque SpA potrebbe essere tenuta a emettere preavvisi di disattivazione della fornitura e sospensione del servizio nei casi di mancata regolarizzazione della posizione debitoria, di mancata regolarizzazione contrattuale, ovvero nei casi di inadempienze contrattuali previsti dal Regolamento per il Servizio Idrico d'Ambito.
Se l'Utente non paga la bolletta entro il termine di scadenza, indicato nella bol- letta stessa, il gestore ha diritto di recuperare il proprio credito. In questi casi:

- il gestore invia all'Utente un sollecito bonario di pagamento. Il sollecito deve contenere i riferimenti alla bolletta non pagata, indicare i canali disponibili per comunicare l'avvenuto pagamento o contestare il sollecito e il termine oltre il quale, se la bolletta risulterà ancora non pagata, il gestore avvierà la procedura di costituzione in mora;
- se la bolletta non viene pagata entro il termine indicato nel sollecito, il gestore invia all'Utente una comunicazione di costituzione in mora, con raccomandata o Posta Elettronica Certificata (PEC). La costituzione in mora deve contenere i riferimenti alla bolletta non pagata e al sollecito bonario, deve indicare la possibilità di chiedere la rateizzazione dell'importo da pagare e il piano di rateizzazione proposto, i canali disponibili per comunicare l'avvenuto pagamento o contestare la costituzione in mora e il termine oltre il quale, se la bolletta risulterà ancora non pagata, il gestore potrà limitare, sospendere o disattivare la fornitura.

Se entro il termine indicato nella costituzione in mora la bolletta non è stata pagata e l'Utente non ha aderito al piano di rateizzazione proposto, il gestore può utilizzare il deposito cauzionale come pagamento.

Se il debito è superiore al deposito cauzionale, il gestore può attivare le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura applicabili alla tipologia di utenza.

In caso di irregolarità o inadempienze alle pattuizioni contrattuali previste dal Regolamento del Servizio Idrico d'Ambito, Uniacque SpA, dopo aver diffidato il Cliente per la regolarizzazione della propria situazione, avvia la procedura di sospensione del servizio con la notifica di un preavviso di chiusura e rimozione della presa.

STANDARD GENERALE

> Tempo di esecuzione della voltura: 5 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente.

La fornitura non può comunque essere sospesa:

- quando il Cliente a seguito del preavviso di chiusura dimostri al gestore l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, anche se Uniacque SpA non ne ha riscontrato la risultanza contabile, ovvero regolarizzi o dimostri di aver regolarizzato la propria posizione contrattuale;
- nella giornata di venerdì e nei giorni prefestivi e festivi;
- nei casi in cui il Cliente abbia presentato ricorso all'Autorità competente e la stessa abbia disposto la sospensione della procedura.

Richiesta di riattivazione utenza disattivata per morosità

Nel caso di avvenuta disattivazione della fornitura a seguito di preavviso di chiusura per morosità o irregolarità contrattuali, Uniacque SpA è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio a seguito del pagamento da parte del Cliente delle somme dovute.
L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e in particolare:

- servizio telefonico di assistenza - numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035 3070111 da rete mobile;
- comunicazione scritta all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it, oppure info@uniacque.bg.it;
- sportelli aziendali.

Nel caso in cui il cliente titolare di un punto di fornitura disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.
La suddetta attestazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

STANDARD SPECIFICO

> Tempo di riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità: 2 gg feriali
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso.
Il tempo è misurato in giorni feriali ovvero in giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi. Le richieste di riattivazione pervenute al gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi sono trattate come pervenute il giorno successivo.

09

Gestione del rapporto contrattuale

Rispetto degli appuntamenti concordati

Uniacque SpA si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli utenti in occasione di sopralluoghi presso il punto di fornitura per la predisposizione di preventivi, per controllo letture, per verifica del misuratore, per verifica del livello di pressione e per eventuali altre attività richieste o concordate con il Cliente e che necessitano la presenza del Cliente.
In caso di impedimento per motivi non prevedibili e non imputabili al gestore, sarà data opportuna e tempestiva comunicazione al Cliente interessato.



> Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra il giorno in cui Uniacque spa riceve la richiesta del Cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
> Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato: 24 ore
Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al Cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.



> Fascia di puntualità per gli appuntamenti: 3 ore
La fascia di puntualità massima per gli appuntamenti che necessitano della presenza del Cliente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità del servizio.

Verifica del misuratore

In caso di presunto malfunzionamento o rottura del contatore, il Cliente può richiedere una verifica del misuratore tramite:

- servizio telefonico di assistenza
  - numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035 3070111 da rete mobile;
- sito internet servizio clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
  posta elettronica all'indirizzo info@uniacque.bg.it;
- via posta al seguente indirizzo: Uniacque SpA via delle Canovine 21 - 24126 Bergamo
- sportelli aziendali.

Uniacque SpA procederà a fissare un sopralluogo di verifica del misuratore. Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, Uniacque SpA attiverà le procedure per la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati e per la sostituzione del contatore, senza alcun addebito per il Cliente, salvi i casi in cui il contatore fosse imputabile a manomissione o gelo.
In ogni caso Uniacque SpA provvederà a comunicare al Cliente per iscritto l'esito della verifica e le attività conseguenti. Qualora, a seguito di verifica, venga accertato il malfunzionamento del misuratore, Uniacque SpA procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati nel rispetto delle modalità e dei criteri previsti dall'articolo 11, comma 11.3 del TIMSII e dalla regolazione ARERA pro tempore vigente. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima fattura utile emessa dopo la sostituzione del misurato re malfunzionante.
In caso di presunte anomalie tecniche, il Cliente può richiedere una verifica metrica del misuratore da effettuarsi presso laboratori autorizzati. In tal caso Uniacque SpA procede alla sostituzione del contatore e all'invio del contatore da verificare a un laboratorio autorizzato.

Uniacque SpA provvederà a comunicare al Cliente il recapito del laboratorio presso il quale si svolgerà la verifica, la data della verifica e il nominativo del referente aziendale della procedura.
Nel caso di misuratori di tipo M.I.D. ai sensi dell'art. 5 del decreto MISE 155/2013 la richiesta dovrà essere formalizzata dal Cliente ad Uniacque SpA e da questi alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Bergamo.
Nel caso in cui la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della verifica metrica effettuata in laboratorio rimane a carico del Cliente, nell'ammontare stabilito nel Prezzario approvato l'Ufficio d'Ambito e pubblicato sul sito internet e nel Regolamento del Ser- vizio Idrico Integrato. In caso contrario, il costo della verifica metrica resta a carico del gestore che provvederà inoltre alla ricostruzione dei consumi non correttamente misu- rati secondo le modalità sopra indicate.

STANDARD SPECIFICI

> Tempo di intervento per la verifica del misuratore: 10 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente finale e la data di intervento per verifica sul misuratore da parte del gestore.

> Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco: 10 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso il Cliente finale e la data di invio al Cliente finale stesso del relativo esito.

> Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio: 30 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al Cliente finale del relativo esito. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui il Cliente richieda controlli in contradditorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

> Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante: 10 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di invio o messa a disposizione del Cliente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore me

Sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio

Verifica livello di pressione

Il Cliente, qualora riscontri un'erogazione insufficiente, può richiedere la misurazione del livello di pressione al punto di consegna.

La richiesta di verifica del livello di pressione può essere presentata tramite:

- servizio telefonico di assistenza - numero verde 800.26.95.95 da rete fissa; 035 3070111 da rete mobile;
- sito internet www.uniacque.bg.it - servizio clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo info@uniacque.bg.it;
- via posta al seguente indirizzo: Uniacque SpA via delle Canovine 21 - 24126 Bergamo (BG);
- sportelli aziendali.

A seguito dell'intervento di verifica del livello di pressione, Uniacque SpA provvede a darne esito al Cliente e, qualora il livello di pressione non risulti conforme a quanto previsto dal Regolamento del Servizio, a risolvere il problema nel minor tempo possibile.

STANDARD SPECIFICI

> Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: 10 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di intervento del gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

> Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: 10 gg lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al Cliente del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di effettuazione della verifica la data di completamento della verifica stessa.

Interruzioni programmate del servizio

Uniacque SpA si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.
L'interruzione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni non programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.
Per interruzioni programmate del servizio si intendono quelle interruzioni della fornitura dovute a interventi di manutenzione sugli impianti o sulle reti di acquedotto e di fogna-

Commentato [ED3]: Sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio
Nel caso in cui Uniacque proceda d'ufficio alla sostituzione del misuratore perché fermo, illeggibile, guasto, obsoleto, ovvero nell'ambito di una campagna di sostituzione dei misuratori, l'Utente può richiedere copia del verbale relativo all'intervento.
Qualora la richiesta del verbale sia presentata in forma scritta,
Uniacque provvede nel rispetto dello standard specifico previsto dalla regolazione ARERA
per la risposta alle richieste scritte di informazioni.

tura, che richiedono la sospensione dell'erogazione dell'acqua o l'interruzione della disponibilità dello scarico in fognatura. Le interruzioni programmate inerenti agli impian- ti di depurazione sono regolate da provvedimenti autorizzativi rilasciati dalle Autorità competenti.

La durata massima della singola sospensione programmata è di 24 ore tutti i giorni dell'anno, salvi eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative.
Qualora non sia possibile garantire il ripristino dell'erogazione della fornitura di acqua potabile entro 48 ore dall'inizio dell'interruzione, Uniacque SpA provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.
Ogni qualvolta si rendessero necessarie interruzioni programmate del servizio, se ne darà preavviso con almeno 48 ore di anticipo tramite le modalità più consone allo specifico intervento e ritenute più efficaci al fine di garantire l'informazione ai cittadini interessati e al Comune:

- preavviso diretto a mezzo operatore telefonico o comunicazione scritta;
- sito internet - sezione LAVORI IN CORSO;
- comunicazione via email per igli utentiaderenti al servizio;
- nota stampa.

Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole e utenze similari, Uniacque SpA effettuerà una comunicazione diretta con un preavviso scritto contenente indicazioni sulla durata prevista dell'interruzione.

STANDARD SPECIFICI DEL 917/2017/R/IDR

> **Tempo minimo garantito … servizio: 48 ore**
Tempo che intercorre tra l'avvenuto pre… dell'interruzione stessa.

> **Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio: 24 ore**
Tempo massimo che intercorre tra l'effettivo verificarsi dell'interruzione del servizio e il ripristino dello stesso. Si intendono esclusi dal computo eventuali tempi connessi a eventi o circostanze di forza maggiore non dipendenti dal gestore.

> **Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di interruzione del servizio: 48 ore**

Tempo massimo che intercorre tra il verificarsi della singola interruzione del servizio e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun Utente finale interessato.

10

Richieste scritte di informazioni e reclami

Richieste di informazioni

Le richieste di informazioni, possono essere presentate attraverso i canali messi a disposizione da Uniacque ovvero:
→telefonicamente al servizio di assistenza al numero verde 800.26.95.95 o al numero 035 3070111 sito internet www.uniacque.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo per la richiesta di informazioni;

- posta elettronica all'indirizzo info@uniacque.bg.it;
- Posta Elettronica Certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it;
- via posta ordinaria al seguente indirizzo: Uniacque SpA via delle Canovine 21 24126 Bergamo (BG);
- sportelli aziendali.

Uniacque SpA si impegna a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste scritte di informazione con indicazione del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

STANDARD SPECIFICO

…ni: 30 gg lavorativi
…iesta del Cliente e la



Reclami per mancato rispetto degli standard della Carta dei Servizi

L'utente può presentare un reclamo ogni qualvolta ritenga che il servizio ricevuto non sia conforme alla normativa, alla regolazione ARERA, al contratto di fornitura, al Regolamento d'Ambito del Servizio Idrico Integrato, alla presente Carta dei Servizi o agli altri obblighi posti a carico del gestore.

Nella formulazione del reclamo qualora il Cliente non utilizzi il modulo messo a disposizione dall'Azienda, deve indicare quantomeno:

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);
e) il riferimento contrattuale (codice Cliente riportato in fattura);
f) tutti gli elementi relativi alla violazione degli standard disciplinati dalla Carta dei Servizi.

Il reclamo scritto per la segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi in forma scritta può essere trasmesso con le seguenti modalità: sito internet www.uniacque.bg.it - area clienti, scaricando e compilando l'apposito mo- dulo;

- posta elettronica all'indirizzo info@uniacque.bg.it;
  Posta Elettronica Certificata (PEC) info@pec.uniacque.bg.it;
- via posta ordinaria al seguente indirizzo: Uniacque SpA via delle Canovine 21 24126 Bergamo (BG);
- sportelli aziendali.







Il Cliente può effettuare un reclamo anche telefonando al servizio telefonico di assistenza al numero verde 800.26.95.95 da rete fissa, 035 3070111 da rete mobile oppure presso lo sportello al pubblico. Nel caso di reclamo telefonico, alla risposta verbale non seguiranno ulteriori contatti.Il Cliente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, anche in forma scritta, al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo (Uniacque SpA si impegna a fissare un incontro entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta); può avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D. Lgs. n. 206 del 6/9/05); richiedere in via non giudiziale l'attivazione della procedura di conciliazione. L'Utente, ai sensi della Deliberazione ARERA n. 142/2019/E/idr per tutti i reclami per i quali non abbia ricevuto ri- sposta dal gestore o abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente, ad esclusione di quelli relativi al bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori, può rivolgersi gratuitamente al Servizio Conciliazione dell'Autorità tramite lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al seguente link http://www.sportelloperilconsumatore.it/ risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen. Qualora l'Utente non abbia ricevuto risposta dal gestore o abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente in materia di bonus sociale idrico che non verta su profili risarcitori, può inviare un reclamo all'Autorità tramite lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al seguente link: http:// www.sportelloperilconsumatore.it/servizi-idrici/reclami-idrico.

Per le controversie rientranti nel relativo ambito di applicazione, il tentativo di conciliazione costituisce condizione di procedibilità dell'azione giudiziale. Uniacque è tenuta a partecipare alle procedure attivate nei suoi confronti. In caso di mancata risposta al reclamo, per il settore idrico la domanda di conciliazione può essere presentata decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo. Le modalità aggiornate sono disponibili sul sito di ARERA.

STANDARD SPECIFICI

> **Tempo per la risposta a reclami scritti per la segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi: 30 gg lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dal Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

> **Tempo per la risposta a reclami scritti per la segnalazione del mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi: 30 gg lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dal Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Le informazioni ai clienti sono garantite:
• dal servizio clienti, disponibile gratuitamente telefonando al numero verde 800.26.95.95 per aspetti di natura amministrativo- commerciale (quali chiarimenti su fatture, modalità contrattuali, domande di allacciamento, sopralluoghi, preventivi e informazioni riguardanti il servizio di acquedotto e/o fognatura, etc);
• dal personale operante presso gli sportelli al pubblico dislocati sul territorio;

11

Informazioni ai Clienti e ai Cittadini

Uniacque SpA si impegna a informare costantemente i clienti sulle modalità di fornitura dei servizi, sulle procedure, sugli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sugli standard generali e specifici di qualità del servizio e sulle iniziative intraprese al fine di promuovere l'uso consapevole della risorsa idrica.
A tal fine si impegna:

- a favorire una crescente diffusione sulla conoscenza della Carta dei Servizi anche attraverso il sito internet www.uniacque.bg.it dal quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi e scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei Servizi e al Regolamento d'Ambito del Servizio Idrico Integrato;
- a informare i clienti sul grado di rispetto degli standard generali e specifici previsti dalla Carta dei Servizi, sia attraverso il sito internet, sia in fattura, nel rispetto dei tempi e modi determinati dall'Autorità;
- a svolgere attività promozionale e informativa alla cittadinanza sul territorio servito al fine di sviluppare una cultura del rispetto della risorsa idrica e dell'ambiente, della prevenzione e riduzione dell'inquinamento e del consumo intelligente e responsabile dell'acqua;
- a promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, favorendo l'uso delle tecnologie informatiche;
- a rendere pubblici i parametri qualitativi dell'acqua erogata per singolo Comune, divulgandoli sul proprio sito internet ed eventualmente tramite altri strumenti informativi.
- a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto della normativa applicabile in materia (Reg. UE 2016/679, D.lgs. 196/2003 e s.m.i) e secondo le modalità indicate nelle informative privacy disponibili sul sito www.uniacque.bg.it

Commentato [SB4]: Suggerimento di integrazione; se opportuno, può essere spostato anche in altra sezione del documento. In alternativa si può valutare la creazione di un paragrafo autonomo dal titolo "Tutela dei dati personali"

- dalle fatture per messaggi informativi di interesse degli utenti quali ad esempio: variazioni tariffarie, orari di apertura al pubblico degli sportelli, qualità dell'acqua, etc. e per specifiche comunicazioni riguardanti il singolo rapporto contrattuale;
- da lettere ed email per comunicazioni dirette al singolo Cliente;
- da opuscoli informativi disponibili presso gli uffici comunali e gli sportelli al pubblico;
- dal sito internet aziendale;
- dai mezzi d'informazione, per comunicazioni che riguardano tutti gli utenti.

12

Valutazione della qualità del servizio

Per valutare la qualità del servizio reso, Uniacque SpA effettua un monitoraggio periodico degli indicatori previsti nella Carta dei Servizi e di altri indicatori utili a valutare le prestazioni aziendali.
Il monitoraggio dei singoli indicatori avviene con una frequenza che può essere trimestrale, semestrale o annuale, a seconda della tipologia e il risultato è sottoposto a revisione annuale.
In sede di riesame della direzione, i risultati vengono confrontati con gli obiettivi inizialmente fissati, per predisporre una relazione in cui sono contenute le azioni preventive e correttive necessarie al fine di perseguire il miglioramento continuo.
Uniacque SpA, anche avvalendosi di partner specializzati, sottopone a periodiche rilevazioni il grado di soddisfazione dei Clienti, valutandone eventuali variazioni con riferimento alle aspettative e alle caratteristiche dei servizi erogati.

L'attività di rilevazione avviene attraverso questionari, indagini, sondaggi, ricerche e interviste e ha generalmente per oggetto:

> la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni fornite relativamente ai servizi erogati e alle modalità di relazione tra Uniacque SpA e i clienti;

> l'organizzazione aziendale e il comportamento del personale, con particolare riferimento agli operatori che hanno rapporti con i clienti;

> l'attivazione di nuovi servizi.

Per la valutazione del grado di soddisfazione vengono, inoltre, analizzati i dati, le informazioni e le statistiche relative alle segnalazioni e ai reclami ricevuti, alle chiamate al pronto intervento e le attività svolte presso gli sportelli dislocati sul territorio.

13

14

Indennizzi



In caso di mancato rispetto, per causa imputabile a Uniacque, degli standard specifici di qualità contrattuale previsti dalla RQSII, Uniacque riconosce automaticamente all'Utente l'indennizzo previsto dalla regolazione, con un importo base pari a 30 euro, incrementabile in funzione del ritardo nei casi previsti.

Gli indennizzi previsti dalla disciplina della qualità tecnica (RQTI), della misura (TIMSII) e della morosità (REMSI) sono riconosciuti secondo le specifiche disposizioni previste da ciascuna disciplina e sono riportati separatamente nelle tabelle riepilogative della presente Carta.

L'indennizzo è accreditato nella prima bolletta utile e deve essere comunque corrisposto nei termini massimi previsti dalla regolazione ARERA.

Uniacque spa non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico nei casi di esclusione previsti dalla regolazione ARERA, fra i quali il mancato rispetto dello standard dovuto a cause di forza maggiore o a cause imputabili all'Cliente finale.

15

Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è da intendersi valida per gli utenti serviti dal gestore nei Comuni ricompresi nel territorio dell'Ufficio d'Ambito Ottimale della Provincia di Bergamo.
La presente Carta dei Servizi ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale.
Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ufficio dell'Ambito Territoriale Ottimale e dall'utenza.

L'adozione di standard migliorativi per nuove esigenze manifestate dalle Autorità di regolazione, dallo stesso gestore e dai clienti può avvenire autonomamente previa comunicazione all'Ufficio d'Ambito.

L'aggiornamento del sito web, degli strumenti di comunicazione, di campagne di sensibilizzazione non costituiscono modifiche alla Carta.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Informazioni ai Clienti e ai Cittadini".

La presente revisione della Carta dei Servizi entra in vigore dalla data della sua approvazione.

16

Tabelle di riepilogo

Riepilogo degli standard generali ai sensi della delibera dell'ARERA n. 655/2015/R/idr come successivamente modificata ed integrata, e da ultimo dalla deliberazione n. 579/2025/R/idr

Gli standard generali sono i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai Clienti finali.

		STANDARD GENERALE		
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

		3 ore		
		30 giorni		
		≤ 30 giorni		
		≤ 30 giorni		
		≤ 30 giorni		
		24 ore		
		10 giorni		

Tabella 6 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	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	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore[145]	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità[146]	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	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	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente	30 euro

[145] Parole così così modificate dalla deliberazione 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR.

[146] Parole così così modificate dalla deliberazione 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR.

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)			Indennizzo o base di calcolo
			finale e la data di completamento lavori da parte del gestore		
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.		90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-		30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento		90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo 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		95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	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		30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito		30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito		30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso		30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	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		30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito		30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento		90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa		30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc		N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc			
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc			
		6/anno se consumi > 3000 mc			
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-		-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta		30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta		30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026)[147]	Generale	30 giorni	Id. c.s.		95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di		30 euro

[147] Parole così modificate dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

Allegato A

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
			rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS ≥ 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del *call center* con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore, o l'assistente vocale, o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.[148]	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici o dall'assistente vocale ad un operatore, moltiplicato per 100[149]	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con 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	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

[148] Parole così modificate dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

[149] Parole così modificate dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR.

Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo ai sensi della delibera dell'ARERA n. 655/2015/R/idr e n. 547/2019/R/idr come successivamente modificata ed integrata, e, da ultimo, dalla delibera n.610/2021/R/idr

Gli standard specifici, sono i livelli di qualità riferiti alle singole prestazioni da garantire ai singoli clienti finali. Nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo a un indennizzo.



	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO		INDENNIZZO
1	**Fascia di puntualità per appuntamento**	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il Cliente	30 euro
2	**Periodicità minima difatturazione**	2/anno se consumi ≤ 100 m^3 3/anno se 100 m^3 ≤ consumi ≤ 1.000 m^3 4/anno se 1.000 m^3 < consumi ≤ 3.000 m^3 6/anno se consumi > 3.000 m^3	N. fatture emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
3	**Tempo per l'emissione della fattura**	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
4	**Tempo di rettifica di fatturazione**	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa a una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
5	**Termine per il pagamento della fattura**	Almeno 20 giorni solari	Tempo intercorrente tra la data di emissione della fattura e il termine di pagamento per la stessa	Non soggetto a indennizzo
6	**Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo**	10 giorni	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	30 euro
7	**Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo**	10 giorni	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	30 euro
8	**Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo**	20 giorni	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	30 euro
9	**Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo**	20 giorni	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	30 euro
10	**Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico lavoro semplice**	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazionedel preventivo da parte del Cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del Cliente	30 euro
11	**Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario lavoro semplice**	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del Cliente	30 euro
12	**Tempo di attivazione della fornitura**	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
13	**Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura**	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
14	**Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura conmodifica della portata del misuratore**	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione, e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
15	**Tempo di esecuzione della voltura**	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Cliente	30 euro
16	**Tempo di disattivazione della fornitura**	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del Cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro

INDICATORE		STANDARD SPECIFICO		INDENNIZZO
17	**Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità**	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
18	**Tempo di preventivazione perlavori senza sopralluogo**	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del Cliente e la data di invio al Cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
19	**Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo**	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del Cliente e la data di invio al Cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
20	**Tempo di esecuzione di lavori semplici**	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del Cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
21	**Tempo di intervento per la verifica del misuratore**	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
22	**Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco**	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al Cliente del relativo esito	30 euro
23	**Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio**	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al Cliente del relativo esito	30 euro
24	**Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante**	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio al Cliente dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui Uniacque spa intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
25	**Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione**	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro

INDICATORE		STANDARD SPECIFICO		INDENNIZZO
26	**Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione**	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al Cliente del relativo esito	30 euro
27	**Tempo per la risposta a reclami**	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
28	**Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni**	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del Cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
29	**Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore fognatura e/o depurazione**	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della richiesta del Cliente e la data di invio al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	30 euro
30	**Tempo per inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore fognatura e/o depurazione**	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio della medesima comunicazione al Cliente	30 euro



Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo ai sensi della delibera 311/2019/R/idr come modificata dalla delibera 221/2020/R/idr

INDICATORE		STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO
1	**Indennizzo automatico comma 10.1 lettera a) REMSI**	Sospensione, ovvero disattivazione per morosità a un Utente finale non disalimentabile	30 euro
2	**Indennizzo automatico comma 10.1 lettera b) REMSI**	Disattivazione fornitura per morosità a un Utente finale domestico residente (ad eccezione dei casi previsti al comma 7.5 del REMSI)	30 euro
3	**Indennizzo automatico comma 10.1 lettera c) REMSI**	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	30 euro
4	**Indennizzo automatico comma 10.1 lettera d) REMSI**	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità nonostante l'avvenuto pagamento da parte dell'Utente finale, nei tempi e nelle modalità previste all'art. 6 del REMSI	30 euro
5	**Indennizzo automatico comma 10.2 lettera a) REMSI**	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	10 euro
6	**Indennizzo automatico comma 10.2 lettera b) REMSI**	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, nonostante l'Utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dal REMSI	10 euro
7	**Indennizzo automatico comma 10.2 lettera d) REMSI**	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, in caso dimancato invio di sol-lecito bonario di pagamento	10 euro

Standard specifici di continuità del servizio acquedotto.
Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascuna unità immobiliare sottesa al contratto.

Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo ai sensi della delibera 609/2021/R/idr art. 18

INDICATORE		STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO
1	**Indennizzo automatico SR1**	SR1: Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2/anno	30 euro
2	**Indennizzo automatico SR2**	SR2: Numero minimo di tentativi di raccolta della misura relativo a Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3/anno	30 euro
3	**Indennizzo automatico SP**	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli Utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile: 48 ore	30 euro

Riepilogo degli standard specifici di qualità tecnica soggetti a indennizzo ai sensi della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/idr (RQTI), come successivamente modificata ed integrata, e, da ultimo, dalla deliberazione n **581**/2025/R/idr;

Standard specifici di qualità tecnica S1, S2 e S3 soggetti a indennizzo automatico ai sensi della RQTI

N.	INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	INDENNIZZO
1	**S1 – Durata massima della singola sospensione programmata**	**24 ore**. Tempo massimo intercorrente tra l'effettivo verificarsi della singola interruzione programmata e il ripristino della fornitura.	**30 euro** – incrementabile secondo la RQTI
2	**S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile**	**48 ore**. Tempo massimo intercorrente tra il verificarsi della singola interruzione del servizio e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza per ciascun Utente finale interessato.	**30 euro** – incrementabile secondo la RQTI
3	**S3 – Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura**	**48 ore**. Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicato a ciascun Utente finale il preavviso e l'effettivo verificarsi della singola interruzione della fornitura oggetto della comunicazione.	**30 euro** – incrementabile secondo la RQTI

Graduazione dell'indennizzo relativo allo standard S3: in caso di preavviso per interruzione programmata pari o superiore a **24 ore e inferiore a 48 ore** è riconosciuto l'indennizzo base di **30 euro**; in caso di preavviso per interruzione programmata pari o superiore a **16 ore e inferiore a 24 ore** è riconosciuto un indennizzo pari a **60 euro**; in caso di preavviso per interruzione programmata **inferiore a 16 ore** è riconosciuto un indennizzo pari a **90 euro**.
Utenze condominiali: nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun Utente indiretto sotteso all'utenza condominiale, secondo quanto previsto dalla RQTI.

UniAcque
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

dalla sorgente
a casa tua

Uniacque.bg.it

seguici

Uniacque SpA
Sede legale ed amministrativa:
Via delle Canovine 21 - 24126 Bergamo
Tel. +39 035 3070111 - Fax +39 035 3070110
info@uniacque.bg.it - info@pec.uniacque.bg.it
R.I. BG - Partita Iva e Codice Fiscale 03299640163
Capitale Sociale € 36.000.000,00 i.v. - R.E.A. BG 366188