Carta del Servizio Idrico Integrato

IRISACQUA

Adottata dall'Organo amministrativo di Irisacqua srl del 05 ottobre 2026

SOMMARIO

1. PREMESSA 3
2. IL SOGGETTO GESTORE 3
3. VALIDITA' DELLA CARTA 4
4. PRINCIPI FONDAMENTALI 4
4.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento 4
4.2 Continuità del servizio 4
4.3 Partecipazione 4
4.4 Cortesia 4
4.5 Efficienza ed efficacia 4
4.6 Qualità e sicurezza 4
4.7 Sostenibilità 4
4.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 5
4.9 Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato 5
5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 5
5.1.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità 6
5.2 AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 6
5.2.1 Tempo di preventivazione allacciamenti idrici e fognari 6
5.2.2 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento idrico e fognario 6
5.2.3 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici 7
5.2.4 Tempo di attivazione nuova fornitura 7
5.2.5 Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura 7
5.2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente 8
5.2.7 Tempo di esecuzione voltura 8
5.2.8 Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi 9
5.3 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 9
5.3.1 Apertura al pubblico degli sportelli 9
5.3.2 Tempi di attesa agli sportelli 10
5.3.3 Servizio telefonico di assistenza Utenti 10
5.3.4 Svolgimento di pratiche 10
5.3.5 Modalità di pagamento della bolletta 11
5.3.6 Facilitazioni per categorie di Utenti particolari 11
5.3.7 Rispetto degli appuntamenti concordati 12
5.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE 12
5.4.1 Lettura dei contatori 12
5.4.2 Fatturazione dei consumi 14
5.4.3 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe 16
5.4.4 Rettifiche di fatturazione 16
5.4.5 Rateizzazione dei pagamenti 16
5.4.6 Morosità 17
5.4.7 Monitoraggio e controllo dei consumi 19
5.4.8 Gestione perdite occulte 19
5.4.9 Verifica del contatore 19
5.4.10 Verifica della pressione di fornitura 21
5.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO 21
5.5.1 Continuità e servizio sostitutivo di emergenza 21
5.5.2 Sospensione programmata del servizio 21
5.5.3 Pronto intervento 22
5.5.4 Situazioni di pericolo o rischio di danni 22
5.5.5 Crisi idrica da scarsità 23
5.6 INFORMAZIONE ALL'UTENZA 23

5.6.1 Qualità dell'acqua 24
5.7 TUTELA DELL'UTENTE 25
5.7.1 Procedura di reclamo 25
5.7.2 Sistema di tutele 26
5.7.3 Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici 27
5.7.4 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente 28
5.7.5 Livelli minimi dei servizi 29
5.7.6 Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali 29
5.7.7 Trattamento dei dati personali 29
5.8 Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi 30
5.9 Tabella 2 – Standard generali 35

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle disposizioni di cui al D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*", al D.P.C.M. 29 aprile 1999 "*Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato*", all'art. 2 comma 461 della Legge 27 dicembre 2007 n. 244, alle disposizioni in materia di qualità contrattuale, misura e qualità tecnica dell'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA), nonché all'art. 19 della Legge regionale FVG 15 aprile 2016 n. 5 "Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani".

La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti dell'Utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra gli Utenti e il Gestore.
In particolare, la Carta:

- costituisce una dichiarazione d'impegno formale del Gestore nei confronti dei propri Utenti finali (di seguito anche Utenti) e come tale è elemento integrativo del contratto di fornitura, nonché dei regolamenti che disciplinano le condizioni generali della fornitura del Servizio Idrico Integrato. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per gli Utenti contenute nella Carta, comprese le eventuali modifiche e/o revisioni, sostituiscono le corrispondenti clausole contrattuali in essere;
- individua i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore;
- individua i principi fondamentali che il Gestore deve osservare nella gestione del SII;
- è uno strumento per il miglioramento del servizio, tramite anche un costante e costruttivo confronto con gli Utenti;
- rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e gli Utenti.

Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in Tabella 1, l'Utente ha diritto alla corresponsione di un indennizzo automatico.
La presente Carta è disponibile sul sito web www.irisacqua.it e presso gli sportelli utenti aziendali del Gestore.

2. IL SOGGETTO GESTORE

Irisacqua srl è una società a totale partecipazione pubblica nata a seguito della scissione parziale non proporzionale di Iris spa; i suoi soci sono i 25 Comuni dell'ex Provincia di Gorizia. È stata costituita il 29 dicembre 2005 allo scopo di dare attuazione alla riforma del settore idrico introdotta con la "Legge Galli". Al momento della sua costituzione, i Comuni dell'ex Provincia di Gorizia le hanno conferito in concessione a titolo gratuito tutte le reti e gli impianti legati al servizio idrico facendola diventare quindi l'affidataria della gestione del SII in via diretta quale società "in house".

Irisacqua ha adottato il Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, secondo i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001 quale strumento organizzativo per la qualità delle proprie prestazioni, mitigare l'impatto ambientale, monitorare e migliorare gli standard di sicurezza del lavoro, al fine di raggiungere gli obiettivi posti, nel rispetto delle leggi, operando per la soddisfazione dei clienti e il contenimento dei costi aziendali. Il Sistema di Gestione Integrato è certificato da un Ente terzo indipendente e accreditato.
A garanzia del servizio reso e a tutela degli stessi Utenti, il Gestore ha adottato un Codice etico ed un Modello di Organizzazione e Gestione per la prevenzione dei reati ai sensi del D. Lgs. 231/2011. L'ambito di applicazione del Modello è stato esteso, in ossequio alle raccomandazioni dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione, anche ai reati previsti dalla legge 190/2012, volta alla prevenzione e repressione dei fenomeni corruttivi nell'ambito della pubblica amministrazione.

3. VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta è soggetta a revisione periodica, e nel caso in cui sopravvenute disposizioni normative ne richiedano la revisione.
Le revisioni apportate alla Carta, approvate dall'Ente di Governo d'Ambito, sentito il parere del Comitato Consultivo degli Utenti, sono tempestivamente portate a conoscenza dell'utenza con le modalità di comunicazione ritenute più congrue allo scopo dal Gestore.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore basa il rapporto con i propri Utenti sul rispetto dei principi generali di seguito descritti, in coerenza con i valori e i comportamenti delineati nel proprio codice Etico.

4.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Il rapporto tra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento a parità di condizioni impiantistico-funzionali. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Utenti appartenenti alle fasce più deboli.

4.2 Continuità del servizio

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.
Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate a eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi arrecati agli Utenti, ricorrendo, eventualmente, anche a servizi sostitutivi di emergenza.

4.3 Partecipazione

L'Utente ha diritto a richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami al Gestore. Per gli aspetti di relazione con gli Utenti, il Gestore garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

4.4 Cortesia

Il Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli Utenti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione ponendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con gli Utenti.

4.5 Efficienza ed efficacia

La gestione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio. È improntata a criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi sopra prefissati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

4.6 Qualità e sicurezza

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute del cittadino.

4.7 Sostenibilità

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario un uso sostenibile della stessa. Il Gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio di tutte le opere di presa (pozzi, sorgenti, briglie) gestite ai fini idropotabili, a

ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'Utenza e a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

4.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

4.9 Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato

Le condizioni principali di fornitura sono riportate nel Regolamento del servizio idrico integrato, consultabile sul sito web www.irisacqua.it.

La fornitura è altresì regolata dalle condizioni generali di fornitura riportate nel contratto.

5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La valutazione della qualità del servizio si fonda sull'analisi dei cosiddetti "fattori di qualità" ovvero di quegli aspetti del servizio stesso che, se realizzati in un determinato modo, consentono di raggiungere la soddisfazione dell'Utente.
Per avviare un processo di continuo miglioramento della qualità del servizio, tuttavia, non è sufficiente identificare quelli che sono i "fattori di qualità" che caratterizzano il servizio, ma è necessario, dapprima, individuare, in corrispondenza di ciascun fattore, gli "indicatori di qualità" ossia le variabili quantitative o qualitative che meglio sono in grado di rappresentare i fattori di qualità e ne consentono la concreta misurazione (es. tempo massimo di attesa allo sportello) e, in seconda istanza, individuare per ciascun indicatore prescelto lo standard di qualità (o livello di servizio promesso), che il soggetto che eroga il servizio si impegna a rispettare.

Lo standard ha essenzialmente due funzioni:

- costituisce un obiettivo dinamico in un processo virtuoso di continuo miglioramento della qualità del servizio;
- rappresenta un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/utente sul livello garantito di qualità del servizio.

Lo standard, inoltre, è formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, o qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Lo standard quantitativo può essere di due tipi:

- specifico, quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente (es. 30 giorni per l'esecuzione dell'allacciamento);
- generale, quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (es. 30 minuti di attesa media allo sportello).

Il processo di continuo miglioramento della qualità del servizio infine prevede la verifica periodica dei livelli di qualità del servizio conseguiti.
Questa attività, nel settore idrico, spetta al Gestore (monitoraggio interno), che annualmente rileva il valore effettivo degli indicatori di qualità, li pubblica sul proprio sito web e utilizza i dati raccolti per definire un piano di miglioramento.
I risultati conseguiti (o livelli di qualità raggiunti), sono inoltre trasmessi all'Ente di Governo d'Ambito e all'Autorità di Regolazione nazionale (ARERA) in modo tale che essi possano verificare il grado di

raggiungimento degli standard prefissati (monitoraggio esterno).

Si precisa che gli standard qualitativi che il Gestore si impegna a rispettare, di seguito illustrati, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno lavorativo successivo.

5.1.1 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

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

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi ed atti e fatti, imprevisti ed imprevedibili non imputabili al Gestore, tali da rendere oggettivamente impossibile in tutto o in parte l'adempimento delle obbligazioni;
b) cause imputabili all'utente (da intendersi come qualsiasi atto o fatto oggettivamente imputabile all'utente, quali a titolo esemplificativo la mancata presenza dell'utente finale ad un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse, la mancata esecuzione delle opere richieste o il mancato adeguamento delle prescrizioni richieste dall'Azienda, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore), o cause imputabili a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le cause non indicate alle precedenti lettere a) e b)

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

5.2 AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

5.2.1 Tempo di preventivazione allacciamenti idrici e fognari

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo per l'allacciamento all'acquedotto o alla rete fognaria (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'Utente e la data di invio del preventivo.
Il tempo di preventivazione è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo da parte del Gestore.
Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo: 20 giorni lavorativi

5.2.2 Tempo di esecuzione nuovo allacciamento idrico e fognario

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente, al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente.
Il tempo di esecuzione dell'allaccio è differenziato a seconda che si tratti di allacciamento idrico o fognario e che comporti l'esecuzione di un lavoro semplice o complesso.
È complesso il lavoro che richiede la modifica dei parametri idraulici degli allacci idrici o fognari, il rilascio di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o l'interruzione della fornitura ad altri Utenti. Il lavoro semplice è il lavoro non riconducibile alla tipologia di lavoro complesso.
Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura idrica a decorrere da una data successiva al termine ultimo previsto di esecuzione dell'allacciamento, lo stesso sarà completato entro il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso. Il tempo di esecuzione della prestazione viene calcolato al netto del tempo di posticipazione richiesto dall'Utente.

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici: 15 giorni lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici: 20 giorni lavorativi
Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi: 30 giorni lavorativi
(da rispettare nel 90% degli allacciamenti idrici complessi eseguiti nell'anno)
Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi: 30 giorni lavorativi
(da rispettare nel 90% degli allacciamenti fognari complessi eseguiti nell'anno)

5.2.3 Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di invio all'utente stesso del preventivo da parte del Gestore.
La richiesta di preventivazione può essere presentata dall'utente tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore.
Il preventivo ha validità non inferiore a tre mesi.

L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo. Per la definizione di lavoro complesso e di lavoro semplice si rinvia al capitolo 5.2.2.
Gli standard relativi alla preventivazione di lavori complessi e semplici realizzati dal Gestore su richiesta dell'Utente sono i seguenti:
Tempo massimo di preventivazione lavori senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione lavori con sopralluogo: 20 giorni lavorativi

5.2.4 Tempo di attivazione nuova fornitura

É il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.
Sono esclusi i casi in cui per l'attivazione siano necessari lavori di esecuzione dell'allacciamento, anche parziale. Per tali lavori valgono i medesimi standard indicati ai punti 5.2.1 e 5.2.2, relativi alla preventivazione ed esecuzione di nuovo allacciamento.
La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde **800 99 31 31** , oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo disponibile sul sito internet aziendale o presso gli sportelli utenti aperti al pubblico.
Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Nel caso in cui l'Utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/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 delle fatture non saldate sul primo punto di fornitura.
Tempo massimo di esecuzione attivazione: 5 giorni lavorativi

5.2.5 Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura

È il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di riattivazione di una fornitura precedentemente disattivata, e la data di effettiva riattivazione della stessa.
Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.
La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, con le modalità previste dal precedente articolo 5.2.4 dal medesimo utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico o da un nuovo utente.

Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura: 5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica portata misuratore: 10 gg lavorativi

5.2.6 Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

É il tempo a disposizione del Gestore per sospendere l'erogazione del servizio mediante la chiusura del punto di consegna o di scarico. Il tempo di disattivazione della fornitura decorre dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione.
La disattivazione della fornitura comporta la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, la sigillatura o la rimozione del misuratore e la risoluzione del contratto di fornitura.
La disattivazione della fornitura può essere richiesta con le modalità indicate all'articolo 5.2.4.

Qualora l'utente richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
Nel caso in cui il misuratore (di seguito anche contatore) sia posizionato in proprietà privata, l'utente deve garantirvi l'accesso e il Gestore provvederà a concordare con quest'ultimo l'appuntamento per eseguire la disattivazione.
Tempo massimo di esecuzione disattivazione: 7 giorni lavorativi

5.2.7 Tempo di esecuzione voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo Utente e la data di attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'utente entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto;
c) Qualora il Gestore eserciti le facoltà sopra indicate, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore dell'autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445 o dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute.

Tempo massimo di esecuzione voltura: 5 giorni lavorativi

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata.
Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale se dovuto e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
La pratica di voltura, riguardando un punto di consegna già attivo, se presentata dall'utente entrante presso gli sportelli del Gestore, è evasa immediatamente senza alcun intervento al punto di consegna.
Al momento della richiesta di voltura il nuovo utente è tenuto a comunicare l'autolettura del contatore, eventualmente corredata di foto 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 dall'utente uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.
Sul sito web www.irisacqua.it è a disposizione dell'Utente entrante un apposito modulo per richiedere in maniera agevole la voltura. In caso di decesso dell'intestatario del contratto, la voltura avviene a titolo gratuito in favore dell'erede ovvero del soggetto, già residente al momento del decesso, nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.

5.2.8 Tempo di esecuzione lavori semplici e complessi

È il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.
Per lavoro si intende qualsiasi lavorazione richiesta dall'Utente su impianti in gestione alla Società (es. spostamento pozzetto d'utenza, aumento portata contatore, modifica dell'allacciamento ecc.). Sono esclusi gli allacciamenti idrici e fognari per i quali si rimanda ai punti 5.2.1 e 5.2.2.

Per lavoro complesso si intende il lavoro che comporta la modifica dei parametri idraulici, il rilascio di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o l'interruzione della fornitura ad altri Utenti. Il lavoro semplice è il lavoro non riconducibile alla tipologia di lavoro complesso.

Gli standard relativi all'esecuzione di lavori realizzati dal Gestore su richiesta dell'Utente sono i seguenti:
Tempo massimo di esecuzione lavori semplici: 10 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione lavori complessi: 30 giorni lavorativi
(da rispettare nel 90% dei lavori complessi eseguiti nell'anno)

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, vil Gestore ne dà comunicazione all'utente nel preventivo rilasciato e il tempo di esecuzione di lavori complessi viene calcolato al netto del tempo intercorrente tra la richiesta di autorizzazione presentata dal Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo.
Il Gestore è tenuto a comunicare all'utente l'avvenuta richiesta di atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi a tale richiesta.
Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente e lo stesso debba richiedere atti autorizzativi quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali atti siano stati indicati nel preventivo rilasciato dal Gestore, il tempo di effettuazione di tali prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna degli atti.

5.3 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.3.1 Apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli Utenti è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi ed esecuzione di lavori e allacciamenti, effettuare la stipula del contratto di fornitura e la sua risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente alla fornitura, i propri consumi, inoltrare segnalazioni, reclami, suggerimenti, richieste di rettifica di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Il Gestore garantisce che l'orario di apertura di almeno uno sportello fisico nel territorio della provincia sia:

- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì;
- non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

L'Ente di Governo d'Ambito, d'intesa con il Gestore e le Associazioni dei consumatori, può presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali, fermo il rispetto degli standard di qualità previsti. Tali variazioni saranno pubblicate sul sito internet ed esposte presso lo sportello.

5.3.2 Tempi di attesa agli sportelli

È il tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo Sportello e il momento in cui viene ricevuto dal personale del Gestore.
Tempo medio di attesa allo sportello: ≤20 minuti
(da rispettare sul totale degli accessi annui)
Tempo massimo di attesa agli sportelli: 60 minuti
(da rispettare nel 95% degli accessi annui)

Il tempo di attesa allo sportello è misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore e intercorre tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code" e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

5.3.3 Servizio telefonico di assistenza Utenti

Il call center che fornisce il servizio telefonico di Assistenza Utenti è il numero verde totalmente gratuito **800 99 31 31,** è dotato di un sistema di registrazione dell'ora e del minuto di inizio della risposta, di inizio della conversazione con l'operatore e di fine della chiamata, al fine di assicurare il rispetto dei seguenti standard generali di qualità associati al servizio telefonico di assistenza Utenti:
Tempo medio di attesa: ≤240 secondi (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)
È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.
Accessibilità al servizio telefonico: 90% (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)
È il rapporto mensile 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.
Livello del servizio telefonico: 80% (da rispettare in almeno 10 mesi su 12)
È il rapporto mensile 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 indirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

È garantito un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore.

Gli orari di servizio del call center sono indicati sul sito web www.irisacqua.it.

5.3.4 Svolgimento di pratiche

L'Utente ha la possibilità di svolgere tutte le principali pratiche connesse alla fornitura del servizio idrico integrato presso gli **sportelli utenti aziendali** o per corrispondenza (postale o telematica) inoltrando le richieste a:

- Irisacqua S.r.l. viale IX Agosto 15 – 34170 Gorizia
- Telefono 0481-593111
- Fax: 0481-593410
- Email: info@irisacqua.it

Nel sito web www.irisacqua.it sono disponibili: la Carta dei servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Al fine di agevolare l'Utenza nella presentazione delle richieste, nelle diverse sezioni del sito, sono a disposizione i moduli per ciascuna tipologia di pratica.

Nel sito web www.irisacqua.it è presente, inoltre, la funzione **Sportello online** che consente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifica di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, subentro nella fornitura, riattivazione della fornitura, voltura, richieste di appuntamenti, verifica del misuratore e del livello di pressione. L'accesso allo Sportello Online avviene tramite un'Area Personale dedicata e protetta. All'interno di questo spazio privato, fruibile mediante registrazione e autenticazione informatica (anche tramite dispositivi mobili), l'Utente può consultare i propri dati storici, monitorare lo stato di avanzamento delle prestazioni richieste e visualizzare i codici di rintracciabilità delle pratiche.[1]

Il Gestore indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet e nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'ARERA nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il Gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

5.3.5 Modalità di pagamento della bolletta

Il pagamento della bolletta può essere eseguito con uno dei seguenti mezzi:

a) contanti;
b) assegni circolari o bancari;
c) carta bancaria e/o carta di credito;
d) domiciliazione bancaria della bolletta;
e) bollettino postale allegato alla bolletta;

Il pagamento della bolletta può essere eseguito con le seguenti modalità:

- utilizzando il modulo pagoPA allegato alla bolletta attraverso i canali sia fisici che online di banche e di altri prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), come ad esempio:
  - ✓ gli sportelli bancari;
  - ✓ utilizzando l'home banking del PSP (riconoscibili dai loghi CBILL o pagoPA);
  - ✓ gli sportelli ATM (bancomat) abilitati delle banche;
  - ✓ presso gli esercenti convenzionati;
  - ✓ utilizzando il sito www.irisacqua.it con carta di credito.
- richiedendo la domiciliazione in conto corrente presentando ad Irisacqua lo specifico modulo di adesione scaricabile dal sito Irisacqua o richiedibile allo sportello. L'adesione a tale forma di pagamento è a titolo gratuito da parte di Irisacqua.

Qualora la modalità di pagamento preveda un costo per l'esecuzione del pagamento stesso, all'utente verrà riaddebitato il medesimo costo senza maggiorazioni. Il Gestore garantisce agli Utenti almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.
Le modalità di pagamento vengono indicate in fattura.

5.3.6 Facilitazioni per categorie di Utenti particolari

Il Gestore si impegna a facilitare l'accesso ai propri servizi ad alcune categorie di Utenti (es. persone con mobilità svantaggiata) mediante:

- eliminazione di barriere architettoniche presso gli sportelli;

[1] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR

- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali siano controindicate attese;
- tempi di esecuzione delle prestazioni più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità dell'utenza per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali dei Comuni di appartenenza;
- possibilità di fissare un appuntamento per discutere le pratiche evitando le attese.

5.3.7 Rispetto degli appuntamenti concordati

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o di un sopralluogo richieda la presenza dell'Utente o persona da lui delegata, il Gestore concorda con l'Utente un appuntamento. Al momento di concordare l'appuntamento il Gestore è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità entro la quale si impegna a presentarsi sul luogo della prestazione. Parimenti, l'Utente è tenuto assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'intera fascia di disponibilità concordata.
Il Gestore ha la facoltà di procedere, previo assenso dell'Utente all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o sopralluogo.
Il Gestore informa l'Utente o la persona da lui incaricata delegata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico. Nel caso di assenza dell'Utente all'appuntamento concordato, i tempi di esecuzione delle prestazioni decorrono dal giorno del mancato appuntamento. Nel caso di assenza dell'Utente anche al secondo appuntamento concordato la pratica viene chiusa causa inadempienza dell'Utente. Il Gestore potrà comunque concordare con l'utente un ulteriore appuntamento, senza alcun pregiudizio a carico di quest'ultimo.

Gli standard di qualità relativi agli appuntamenti concordati sono i seguenti:
Fascia puntualità appuntamento: 3 ore
È l'intervallo di tempo concordato con l'Utente entro il quale il Gestore si impegna a presentarsi nel luogo dell'intervento o sopralluogo.

Preavviso minimo disdetta appuntamento: 24 ore (da rispettare nel 95% degli appuntamenti disdetti nell'anno)
È il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità concordata in precedenza.
Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 giorni lavorativi (da rispettare nel 90% degli appuntamenti)
Nei casi in cui sia necessario fissare un appuntamento per l'esecuzione dell'intervento o del sopralluogo, anche per la verifica del misuratore, è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Sono esclusi gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente per una data che comporta il superamento del suddetto periodo. Le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

5.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, anche laddove richiesta dall'utente.

5.4.1 Lettura dei contatori

Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- **per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;**

- **per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.**

Per le nuove attivazioni della fornitura, il Gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.
Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti "Consumo medio annuo (Ca)" di cui all'articolo 11.1, dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR.
Il consumo medio annuo calcolato per ciascun utente è esposto in bolletta.
L'obbligo del Gestore si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal Gestore.
Qualora il contatore d'utenza fosse in posizione non accessibile o parzialmente accessibile, due tentativi di lettura consecutivi non andassero a buon fine e l'utente non comunicasse l'autolettura, il Gestore è tenuto ad effettuare un ulteriore tentativo di lettura (c.d. "ripasso") al più tardi nel mese successivo all'ultimo tentativo di lettura non andato a buon fine. Tale ultimo tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura.
L'obbligo di ripasso si intende assolto:

a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il Gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
b) laddove il Gestore garantisca un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo;
c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del Gestore.

Per le nuove attivazioni della fornitura il Gestore è tenuto ad effettuare un tentativo di raccolta della misura entro 6 mesi dalla data di nuova attivazione.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali tra letture dei contatori consecutive:

- **nel caso di 2 tentativi di lettura/anno: almeno 150 giorni solari**
- **nel caso di 3 tentativi di lettura/anno: almeno 90 giorni solari**

È ammesso l'utilizzo, da parte del Gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di lettura consecutivi effettuati per uno stesso utente differenti da quelle sopra previste nelle seguenti particolari casistiche:

a) laddove il Gestore garantisca, per quell'utente, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo; in tal caso il Gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
c) con riferimento al caso di 3 tentativi di lettura/anno, per il quale è prevista una distanza temporale tra letture dei contatori consecutive di almeno 90 giorni solari, laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del Gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

In caso di mancata lettura dei contatori per cause non attribuibili al Gestore gli addetti alla rilevazione delle letture lasciano al recapito dell'Utenza una cartolina cartacea con le indicazioni per comunicare l'autolettura al Gestore.
Gli obblighi di tentativi minimi di lettura del contatore e di "ripasso" si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta di dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali che soddisfi i requisiti di distanze temporali tra letture dei contatori consecutive.

L'Utente, in ogni caso, ha la possibilità di comunicare al Gestore l'**autolettura** del proprio contatore con le seguenti modalità:

- numero verde dedicato **800 99 31 91**
- e-mail: servizicommerciali@irisacqua.it

In caso di mancata lettura del contatore e mancata comunicazione dell'autolettura, la fatturazione viene effettuata con stima del consumo sulla base del consumo medio annuo dell'Utente. Il consumo medio annuo calcolato per ciascun Utente è esposto in bolletta.

Il Gestore, con preavviso di almeno 48 ore, è tenuto a dare informazione agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, del giorno e della fascia oraria del passaggio del personale incaricato a raccogliere il dato di misura.
L'informazione sarà resa possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).
L'utente è tenuto a comunicare esplicitamente al Gestore la modalità (sms, e-mail, telefonata) di avviso prescelta.
In caso di misuratori teleletti, sia in modalità *smart* sia in modalità *semi-smart*, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.
Inoltre, il Gestore è tenuto a dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del Gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).

5.4.2 Fatturazione dei consumi

Il Gestore è tenuto ad emettere almeno:

- **2 bollette/anno, con cadenza semestrale, se consumo fino a 100 mc annui;**
- **3 bollette/anno, con cadenza quadrimestrale, se consumo da 101 a 1.000 mc annui;**
- **4 bollette/anno, con cadenza trimestrale, se consumo da 1.001 a 3000 mc annui;**
- **6 bollette/anno, con cadenza bimestrale, se consumo oltre 3.000 mc annui.**

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi 3 coefficienti "Consumo medio annuo (Ca)" di cui all'articolo 11.1, dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR.
Il Gestore garantisce i seguenti standard qualitativi relativi alla fatturazione:
Tempo emissione fattura: ≤ 45 giorni solari
È il tempo tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e la data di emissione della bolletta stessa.
Termine di pagamento della fattura: ≥ 20 giorni solari
È il tempo tra la data di emissione della bolletta e la data di scadenza della bolletta stessa.

Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'utente dai propri obblighi.
Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente.
La fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione è effettuata dal Gestore nel rispetto della disciplina prevista dall'art. 3 della deliberazione ARERA 17 dicembre 2019 n. 547/2019/R/idr e s.m.i.. Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento,

il Gestore effettua la fatturazione nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 4 della deliberazione ARERA 17 dicembre 2019 n. 547/2019/R/idr e s.m.i..

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione, il Gestore darà adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni.
A tal fine il Gestore può, in alternativa:

a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure
b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.

Il Gestore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: "La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].";
b) l'ammontare degli importi oggetto di prescrizione;
c) una sezione recante un format che l'Utente può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;
d) l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del Gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'Utente con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

È fatta salva la facoltà del Gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi oggetto di prescrizione. In tal caso il Gestore è tenuto a fornirne puntuale informazione all'Utente, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi riportati nei due paragrafi precedenti.
Con riferimento alle utenze condominiali, il Gestore invia l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.
Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento, il Gestore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina inziale aggiuntiva contenente:

a) il seguente avviso testuale: "La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), per Rev. 4.0 Pag. 19 di 40 cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento.";
b) l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;
c) la motivazione che ha determinato la comunicazione di cui alla precedente lettera a), in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, anche indicando la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie;
d) una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al Gestore nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del Gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

È fatta salva la facoltà del Gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi in oggetto. In tal caso il Gestore è tenuto a darne informazione

all'Utente, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi riportati nel paragrafo precedente.

Si precisa che la prescrizione breve si applica solo alle seguenti tipologie di utenze:

a) Utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICSI;

b) microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del D.lgs. 206/2005.

5.4.3 Trasparenza nell'applicazione delle tariffe

Il Gestore garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali informativi a propria disposizione. Allo stesso modo gli aggiornamenti delle tariffe saranno riportati nella prima bolletta utile successiva alla loro approvazione. A sua volta l'Utente è responsabile della tempestiva comunicazione al Gestore di eventuali variazioni che dovessero insorgere in corso di fornitura, tali da determinare la necessità di modificare le tariffe o il contratto.

5.4.4 Rettifiche di fatturazione

Nel caso in cui emergano errori di fatturazione, il Gestore si impegna alla pronta correzione degli stessi, ove necessario anche mediante verifiche presso il punto di consegna.
Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore lo accredita portandolo in detrazione nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta di rispettare lo standard "tempo di rettifica di fatturazione" di seguito esplicitato il Gestore provvede all'erogazione tramite rimessa diretta. Il Gestore ha la facoltà, in ogni caso, di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso l'importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

L'Utente ha, altresì, la facoltà di presentare richiesta scritta di rettifica di fatturazione qualora ritenga che gli siano stati addebitati in bolletta dei corrispettivi non dovuti.
A partire dal 1° gennaio 2027, la contestazione degli importi fatturati confluisce a tutti gli effetti nella procedura del reclamo scritto. L'utente potrà utilizzare il modulo unico di reclamo reso disponibile sul sito internet e presso gli sportelli.[2]

Gli standard qualitativi relativi alla rettifica di fatturazione sono i seguenti:
Tempo di rettifica fatturazione: 60 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione **(ovvero, dal 1° gennaio 2027, del reclamo scritto)** relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.[3]

5.4.5 Rateizzazione dei pagamenti

Il Gestore garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento della bolletta qualora l'importo della stessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.
Qualora sussista la precedente condizione, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.
La richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale deve pervenire al Gestore entro il 10° giorno solare successivo alla data di scadenza della bolletta che intende rateizzare.

[2] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR
[3] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiore al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato, previsti dalla vigente normativa.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la fattura superi dell'80% il valore dell'addebito medio delle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi a causa di prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore e di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista a punto 5.4.1 per cause imputabili al Gestore.
Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto, salva l'applicazione dell'art. 5.4.8 in materia di perdite occulte.
Il Gestore in ogni caso si riserva la facoltà di acconsentire alla rateizzazione dei pagamenti, a favore degli Utenti che, versando in condizioni economiche disagiate, risultino meritevoli di un intervento di agevolazione.

5.4.6 Morosità

In caso di mancato pagamento della bolletta entro la data di scadenza fissata, decorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza, salvo il caso in cui l'Utente abbia presentato richiesta di rateizzazione dei pagamenti in conformità al precedente punto 5.4.5, il Gestore provvede ad inviare un primo sollecito bonario di pagamento mediante raccomandata A.R o posta elettronica certificata (PEC). Il sollecito bonario di pagamento riporta i contenuti minimi definiti nell'art. 3.1 della deliberazione Arera 16 luglio 2019, n. 311/2019/R/idr e s.m.i.

Decorsi inutilmente almeno 25 giorni solari dalla data di scadenza della bolletta, il Gestore può procedere alla formale comunicazione di costituzione in mora dell'Utente a mezzo di raccomandata A.R o posta elettronica certificata (PEC). La comunicazione di costituzione in mora riporta i contenuti minimi definiti nell'art. 4.5 della deliberazione Arera 16 luglio 2019, n. 311/2019/R/idr e s.m.i. Il termine ultimo di pagamento indicato nella costituzione in mora entro cui l'utente è tenuto a saldare i pagamenti insoluti non potrà essere inferiore a 40 giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente medesimo del sollecito bonario di pagamento.

Decorso il termine ultimo di pagamento senza che l'Utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità di comunicazione sottoelencate o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora (che può essere richiesta al Gestore al massimo entro il quinto giorno solare antecedente al termine ultimo di pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora) il Gestore, successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui non consenta la copertura integrale del debito, ha diritto di a:

a) **per le utenze domestiche residenti**
   - limitare la fornitura, qualora tecnicamente attuabile, al fine di assicurare un flusso d'acqua tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
   - sospendere la fornitura mediante sigillo del misuratore decorsi ulteriori 25 giorni solari dall'intervento di limitazione, in costanza di mora, qualora l'insoluto sia superiore al corrispettivo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato dell'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora. Laddove la limitazione non sia tecnicamente

realizzabile, previa comunicazione recante le motivazioni dell'impossibilità di addivenire alla limitazione, è facoltà del Gestore sospendere la fornitura senza limitazione del flusso;
- disattivare la fornitura mediante rimozione del misuratore e risolvere il contratto di fornitura solo se, dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione del limitatore di flusso o dei sigilli oppure l'utente non abbia provveduto ad onorare obblighi di rientro da morosità pregressa (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora).

b) **per le utenze condominiali**
- è facoltà del Gestore limitare o sospendere o disattivare la fornitura laddove l'utente non abbia provveduto al pagamento di almeno la metà dell'importo complessivo dovuto (in un'unica soluzione ed entro il termine ultimo di pagamento della costituzione in mora) e al saldo dell'importo dovuto entro 6 mesi dal pagamento parziale.

a) **per le utenze non disalimentabili e utenze beneficiarie di bonus idrico**
- limitare la fornitura, qualora tecnicamente attuabile, al fine di assicurare un flusso d'acqua tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno).

b) **per tutte le altre tipologie d'utenza**
- sospendere o disattivare la fornitura.

In nessun caso la sospensione e la disattivazione della fornitura può essere eseguita nei giorni festivi, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La riattivazione della fornitura a seguito di limitazione/sospensione o disattivazione è subordinata al pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute, comprovato dall'inoltro della copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento secondo una delle modalità di comunicazione di seguito elencate, e alla corresponsione delle spese per gli interventi effettuati secondo quanto previsto dal Tariffario per le prestazioni e i servizi all'utenza.
Le spese per l'intervento di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, sono poste a carico dell'utente finale ad esclusione dell'utente domestico residente il cui insoluto non superi 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata o nel caso in cui non sia destinatario di procedure di costituzione in mora nei 18 mesi precedenti la costituzione in mora.

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura precedentemente limitata/sospesa o disattivata per morosità, a partire dalla ricezione della ricevuta dell'avvenuto pagamento delle somme dovute, entro:
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità: 2 giorni feriali
È il tempo tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, secondo le modalità di comunicazione di seguito elencate, e la data di riattivazione della fornitura.

L'avvenuto pagamento delle somme dovute da parte dell'Utente può essere comunicato al Gestore con le seguenti modalità:
- e-mail: recuperocrediti@irisacqua.it
- fax: 0481-593410
- numero verde Assistenza Utenti 800 99 31 31 (con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento all'indirizzo recuperocrediti@irisacqua.it);
- sportelli utenza presenti sul territorio.

Inoltre, in caso di morosità dell'utente finale, il Gestore può richiedere in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e unicamente:
a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
b) gli interessi di mora calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Qualora il Gestore eserciti le facoltà di cui alle lettere a) e/o b), il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

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

A partire dalle bollette con scadenza successiva al 1° gennaio 2020, il diritto all'esazione degli importi riportati nelle bollette del servizio idrico integrato è soggetto al termine di prescrizione biennale. Il Gestore si impegna, pertanto, ad applicare la disciplina prevista al capitolo 5.4.2.

5.4.7 Monitoraggio e controllo dei consumi

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi. Il costante monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture, guasti che generano perdite occulte degli impianti interni privati a valle del contatore.
L'Utente è responsabile della custodia del misuratore, ed in particolare della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.
L'Utente in ogni caso ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale del Gestore o comunque incaricato dallo stesso, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

Qualora ciò non sia possibile, per cause imputabili all'utente finale, quest'ultimo è tenuto a comunicare l'autolettura nei tempi e nelle modalità indicate dal Gestore. La mancata comunicazione comporterà l'addebito di un consumo stimato.
In caso di manomissioni o guasti al contatore l'Utente deve comunicarli prontamente al Gestore al numero verde di **Pronto Intervento 800 99 31 90** (attivo 24 ore su 24).
In caso di anomalie, anche potenziali, l'Utente può chiedere il necessario supporto rivolgendosi al Gestore presso gli sportelli o al numero verde di **Assistenza Utenti 800 99 31 31**.
L'Utente in ogni caso ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale del Gestore o comunque incaricato dallo stesso, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

5.4.8 Gestione perdite occulte

Le condizioni di gestione delle perdite d'acqua nelle reti private sono riportate nel separato **Regolamento perdite occulte**, consultabile sul sito web www.irisacqua.it.

5.4.9 Verifica del contatore

L'Utente può richiedere al Gestore la verifica del corretto funzionamento del proprio contatore. L'Utente ha facoltà di scegliere che la verifica venga eseguita in loco dal personale tecnico del Gestore oppure da un laboratorio terzo abilitato.

Se dalla verifica risulterà una misurazione non corretta (oltre la fascia di tolleranza di errore del ± 5%), non verrà addebitato alcun costo all'Utente per la verifica e il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi ricalcolando la bolletta riferita all'ultimo periodo precedente la richiesta di

verifica in base alla media dei consumi storici degli ultimi tre anni o dei consumi a disposizione.
Qualora la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore all'Utente sarà addebitato il costo dell'intervento previsto dal Tariffario dei servizi e delle prestazioni rese all'Utenza consultabile sul sito web www.irisacqua.it e presso gli sportelli utenti.
L'ammontare del costo della verifica addebitabile all'Utente nel caso in cui a seguito dell'intervento il contatore risulti correttamente funzionante, è esplicitato dal Gestore in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento del servizio idrico integrato. Il Gestore, inoltre, è tenuto a comunicare all'Utente in sede di richiesta di verifica del contatore il costo dell'intervento che può essergli addebitato in caso di una sua eventuale soccombenza; tale obbligo sussiste almeno nel caso in cui la richiesta di verifica del contatore venga inoltrata tramite un canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

L'utente, in alternativa, può richiedere al Gestore la verifica del corretto funzionamento del proprio contatore o il controllo in contraddittorio effettuato dalla Camera di Commercio competente per territorio, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17.
Nel caso in cui sia necessaria la presenza dell'utente perché il contatore non è accessibile o l'utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvede a concordare un appuntamento con l'utente nel rispetto degli standard indicati al precedente punto 5.3.7.
Il Gestore si impegna ad effettuare l'intervento di verifica e a comunicarne l'esito entro:
Tempo massimo verifica contatore: 10 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.
Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco: 10 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di intervento da parte del Gestore la data di inoltro all'Utente dell'esito della verifica.
Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio: 30 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito della verifica trasmesso dalla Camera di commercio o dal laboratorio autorizzato incaricato della verifica e la data di invio all'utente dell'esito stesso.

Qualora, in seguito alla verifica, il contatore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso a titolo gratuito dandone comunicazione all'utente in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione. Il misuratore può essere sostituito contestualmente alla verifica oppure in una data che deve essere comunicata all'utente. L'utente può, entro 5 giorni dalla comunicazione, concordare con il Gestore una data diversa.
Tempo di sostituzione del contatore malfunzionante: 10 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di invio ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del contatore stesso.

Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati mediante il calcolo del consumo stimato "Cs" come definito all'articolo 11.1, dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d'ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di sostituzione misuratori, il gestore medesimo è tenuto a rilasciare all'utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l'utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta

a richieste scritte di informazioni.[4]

5.4.10 Verifica della pressione di fornitura

L'Utente ha la facoltà di richiedere al Gestore la verifica della pressione di fornitura al contatore.
Nel caso in cui sia necessaria la presenza dell'Utente perché il contatore non è accessibile o l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvede a concordare un appuntamento con l'Utente secondo gli standard indicati al precedente punto 5.3.7.
Il Gestore si impegna ad effettuare l'intervento di verifica e a comunicarne l'esito entro:
Tempo massimo verifica pressione: 10 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.
Tempo massimo comunicazione esito verifica pressione: 10 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di intervento da parte del Gestore la data di inoltro all'Utente dell'esito della verifica.

Nel caso in cui il valore rilevato risulti inferiore al livello minimo specificato al successivo punto 5.7.5 il Gestore provvede al ripristino delle condizioni minime del servizio o ad informare l'Utente dei tempi necessari per il ripristino.
Al contrario se il valore di pressione fosse superiore al limite minimo il Gestore può addebitare all'Utente il costo dell'intervento previsto dal Tariffario dei servizi e delle prestazioni rese all'Utenza consultabile sul sito web www.irisacqua.it e presso gli sportelli utenti.
L'ammontare del costo della verifica addebitabile all'Utente nel caso in cui a seguito dell'intervento il livello di pressione risulti nella norma, è esplicitato dal Gestore in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento del servizio idrico integrato. Il Gestore, inoltre, è tenuto a comunicare all'Utente in sede di richiesta di verifica del livello di pressione il costo dell'intervento che può essergli addebitato in caso di una sua eventuale soccombenza; tale obbligo sussiste almeno nel caso in cui la richiesta di verifica del livello di pressione venga inoltrata tramite un canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

5.5 CONTINUITA' DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

5.5.1 Continuità e servizio sostitutivo di emergenza

Il Gestore si impegna a garantire una fornitura idrica continua, regolare e senza interruzioni.
Qualora cause di forza maggiore, guasti o inevitabili esigenze di servizio (manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento e la garanzia di qualità e di sicurezza), dovessero provocare momentanee interruzioni della fornitura programmate e non programmate, il Gestore si impegna ad adottare ogni possibile azione per contenere al massimo i disagi degli Utenti e, in ogni caso, si impegna a ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.
Nel caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile prolungate il Gestore è tenuto a rispettare il seguente standard:
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza (S2): 48 ore
È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione (sia essa programmata o non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. Sono da considerarsi tutte le casistiche in cui si configuri la mancanza del servizio idropotabile, ivi incluse quelle legate all'emissione di ordinanze di non potabilità dell'acqua.[5]

5.5.2 Sospensione programmata del servizio

Nel caso il Gestore debba sospendere la fornitura idrica per eseguire interventi o manovre

[4] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR
[5] Così modificato dalla deliberazione 28 dicembre 2023, 637/2023/R/IDR

programmate sulla rete acquedotto (ad esclusione degli interventi dovuti a guasto) è tenuto a garantire i seguenti standard:

Tempo massimo sospensione programmata del servizio acquedotto (S1): 24 ore

È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica la sospensione programmata della fornitura ed il momento di ripristino della fornitura per tutte le utenze interessate dalla sospensione.

Tempo minimo di preavviso per sospensione del servizio acquedotto (S3): 48 ore

È il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente e il momento in cui si verifica la singola sospensione della fornitura oggetto del preavviso.

Il preavviso viene effettuato, di norma, tramite avvisi affissi in luoghi pubblici, in punti di facile accesso e lettura (nel caso di un condominio o di un isolato), oppure direttamente all'Utenza nel caso di uno o pochi stabili unifamiliari interessati.

Qualora la sospensione programmata interessi un numero elevato di Utenti il Gestore provvede all'emissione di comunicati televisivi e su stampa locale.

5.5.3 Pronto intervento

Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno qualora si verifichino problematiche connesse all'erogazione del servizio idrico integrato, per gestire criticità ed eliminare situazioni di pericolo.

Chiamando il numero verde, **800 99 31 90**, dedicato esclusivamente al Pronto intervento, l'Utente può segnalare disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura.

Il servizio telefonico è gratuito da rete fissa e mobile, è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno e prevede la registrazione vocale delle chiamate ricevute.

Il servizio telefonico fornisce al segnalante, ove necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il servizio telefonico di pronto intervento, inoltre, assicura la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute ed è in grado di garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riporta gli stessi in ogni bolletta recapitata all'Utenza.

Fermo restando l'obbligo di immediata messa in sicurezza dei luoghi in caso di situazioni di pericolo, qualora il primo intervento della squadra tecnica sul posto non risulti risolutivo del problema, ovvero la situazione riscontrata non sia di imminente pericolo, il Gestore è obbligato ad effettuare una tempestiva programmazione dei lavori di riparazione definitiva. Tale programmazione deve essere pianificata sulla base di una rigorosa valutazione tecnica, in modo da tutelare la continuità della fornitura e ridurre al minimo i disagi per l'utenza.[6]

Il Gestore si impegna a rispettare il seguente standard relativo al servizio telefonico di pronto intervento:

Tempo di risposta del servizio telefonico di Pronto intervento: ≤120 secondi

(da rispettare nel 90% delle chiamate)

È il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con l'ausilio di risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

5.5.4 Situazioni di pericolo o rischio di danni

In caso di:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;

[6] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR

- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti;

il Gestore si impegna a rispettare lo standard seguente:

Tempo massimo per primo intervento: 3 ore

(da rispettare nel 90% delle chiamate di pronto intervento)

È il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata della squadra di pronto intervento.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore fornisce telefonicamente le opportune indicazioni.

5.5.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore informa gli Enti Locali e l'Utenza con adeguato preavviso e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti e/o di distribuzione di sacchetti.

5.6 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

L'Utente può richiede al Gestore informazioni sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo presso gli **sportelli utenti aziendali** o telefonando al numero verde di Assistenza Utenti **800 99 31 31**, gratuito da rete fissa.

Gli orari di apertura degli sportelli utenti e del servizio telefonico di Assistenza Utenti sono indicati sul sito web www.irisacqua.it e nelle bollette inviate agli Utenti.

Il Gestore mette a disposizione un portale internet tramite il quale è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, copia della Carta dei Servizi e dei Regolamenti d'utenza, indicazioni circa l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, copia del modulo per la presentazione di reclami, nonché espletare on-line alcune pratiche come indicato al precedente articolo 5.3.4.

L'Utente ha, altresì, la facoltà di inoltrare al Gestore richieste scritte di informazioni a mezzo:

- posta ordinaria: Via IX Agosto 15 – 34170 Gorizia
- e-mail: info@irisacqua.it
- posta elettronica certificata (PEC): segreteria@irisacqua.telecompost.it
- attraverso lo Sportello online presente sul sito www.irisacqua.it

Il Gestore, inoltre, si impegna a rispondere, in forma scritta, alle richieste di informazioni entro:

Tempo massimo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni: 30 giorni lavorativi

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di informazioni e la data di invio della risposta scritta all'Utente.

Il Gestore rende disponibile sul proprio sito internet, con accesso diretto dalla homepage, una modalità di ricerca delle informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita per indirizzo di fornitura.

Le informazioni riguardano almeno i parametri elencati nell'Allegato I, Parti A, B e C indicati nel d.lgs. 18/2023, gli eventuali parametri supplementari fissati ai sensi dell'articolo 12, comma 13 del medesimo decreto, e i parametri durezza, calcio, magnesio e potassio, con l'indicazione:

a) dei componenti caratteristici espressi in ioni;

b) del periodo di riferimento delle analisi effettuate;
c) dell'unità di misura utilizzata;
d) dei valori medi di parametro rilevati;
e) dei valori di riferimento fissati dalla legge.

Per ciascun parametro rappresentato deve essere mostrata la frequenza di monitoraggio e i risultati dei controlli, ove non diversamente previsto, devono essere aggiornati almeno con cadenza semestrale.[7]

Inoltre, il Gestore, utilizzando le modalità di comunicazione più adeguate allo scopo, è tenuto a:

- rendere note agli Utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- adottare nei confronti degli Utenti finali un modello di bolletta conforme alle disposizioni previste dalle direttive delle competenti Autorità, riportando tutte le informazioni previste;
- informare gli Utenti sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori nonché sulle agevolazioni esistenti;
- informare l'Utenza sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- informare l'Utenza sull'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare il Gestore è tenuto a fornire informazioni in merito al funzionamento degli impianti di depurazione, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
- informare l'Utenza sullo stato di realizzazione del programma degli interventi contenuto nel Piano d'Ambito e sui benefici, in termini ambientali e/o di miglioramento del servizio, conseguiti con ciascun investimento;
- rendere note le modalità di accesso agli atti, garantendo comunque la piena rispondenza alle norme vigenti.

5.6.1 Qualità dell'acqua

Il Gestore garantisce ai propri Utenti la corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge, mediante una costante sorveglianza realizzata attraverso la pianificazione di controlli mirati su tutta la filiera di produzione dell'acqua potabile che va dalle fonti di approvvigionamento alla distribuzione. L'accertamento della qualità dell'acqua prelevata e distribuita comporta un'attività di monitoraggio e controllo che viene effettuata secondo modalità applicate sull'intero acquedotto gestito. Il monitoraggio di tutti i processi è definito in appositi "Piani di Monitoraggio" territoriali (definiti in collaborazione con le aziende sanitarie locali competenti per territorio). La direttiva 98/83/CE e i decreti legislativi n. 31/2001 e n. 27/2002, attuativi della stessa, rappresentano le norme di riferimento per il controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano. Essi prevedono che su tali acque vengano eseguiti due tipi di controlli analitico chimico-fisico e microbiologico: controlli interni, di responsabilità del Gestore e controlli esterni, effettuati dall'Autorità Sanitaria Locale competente.

Qualora non sia possibile mantenere i livelli qualitativi dell'acqua distribuita entro i vigenti standard di legge, il Gestore ha la facoltà di erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione all'utenza ed alle Autorità competenti e comunque subordinatamente al nullaosta dell'Autorità Sanitaria Locale competente. Il Gestore comunica altresì all'Autorità le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

[7] Così modificato dalla deliberazione 28 dicembre 2023, 637/2023/R/IDR

5.7 TUTELA DELL'UTENTE

5.7.1 Procedura di reclamo

L'utente può lamentare al Gestore la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, presentando al Gestore un reclamo scritto. A partire dal 1° gennaio 2027, le contestazioni relative alla correttezza degli importi addebitati in fattura sono incluse a tutti gli effetti nella definizione di reclamo scritto.[8]

Il reclamo può essere inoltrato:

- posta ordinaria: Via IX Agosto 15 – 34170 Gorizia
- e-mail: info@irisacqua.it
- posta elettronica certificata (PEC): segreteria@irisacqua.telecompost.it
- attraverso lo Sportello online presente sul sito www.irisacqua.it

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet i recapiti per l'inoltro in forma scritta dei reclami che devono prevedere almeno un recapito postale, un indirizzo PEC o fax.
Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Presso gli sportelli e sul sito web del Gestore è disponibile un apposito modulo per agevolare la presentazione
del reclamo scritto. È in ogni caso possibile presentare un reclamo scritto senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno gli elementi necessari a consentire l'identificazione dell'utente (il nome e cognome, l'indirizzo di fornitura, l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo).
I reclami verbali possono essere formalizzati in forma scritta, anche con l'assistenza del personale del Gestore, presso gli sportelli utenti aziendali.
La risposta motivata del Gestore ai reclami scritti deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile utilizzando una terminologia di uso comune e deve rispettare i seguenti contenuti minimi:

a) il riferimento al reclamo scritto;
b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove
c) necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
d) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela
e) presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
f) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
g) le seguenti informazioni contrattuali:
    i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
    ii. la sotto-tipologia d'uso;
    iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
h) l'elenco della documentazione allegata.
i) modalità di attivazione del servizio di conciliazione di ARERA nonché le modalità di attivazione di
j) eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il Gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui ai punti precedenti, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento, così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti.

[8] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR

Il Gestore si impegna a rispondere, in forma scritta, ai reclami scritti entro:
Tempo massimo di risposta ai reclami scritti: 30 giorni lavorativi
È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dell'Utente e la data di invio della risposta scritta da parte del Gestore.

A partire dal 1° gennaio 2027, al fine di garantire la massima trasparenza, la risposta motivata inviata dal Gestore al reclamo scritto dovrà obbligatoriamente essere articolata in quattro parti distinte, i cui contenuti devono essere tra loro coerenti e consequenziali:
1. "Il Suo reclamo": sezione dedicata al riepilogo sintetico e chiaro del problema o del disservizio segnalato dall'utente finale.
2. "Le nostre verifiche": sezione in cui il Gestore illustra dettagliatamente tutti i controlli eseguiti in relazione alle possibili cause del problema. Nei casi di gestione separata del servizio, la sezione include l'acquisizione delle informazioni tecniche presso il gestore della fognatura e depurazione. Gli esiti dei controlli devono essere descritti puntualmente allegando la relativa documentazione.
3. "Le nostre conclusioni": sezione in cui il Gestore espone l'esito finale sulla fondatezza o meno del reclamo. In caso di infondatezza, devono essere esplicitati chiaramente i motivi; in caso di fondatezza, devono essere indicate le azioni correttive o riparatorie adottate (o da adottare) con le relative tempistiche.
4. "I Suoi diritti": sezione in cui viene specificato se all'utente spetti un indennizzo automatico, indicandone i tempi e le modalità di corresponsione, con l'avviso che l'indennizzo non esclude il diritto di richiedere il risarcimento del danno ulteriore nelle sedi opportune. Vengono inoltre riportati i recapiti per eventuali chiarimenti e le procedure per attivare gratuitamente il Servizio Conciliazione dell'Autorità (ARERA) qualora la risposta sia ritenuta insoddisfacente.[9]

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario. In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:
a) fornisce una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa;
b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora si verifichino le condizioni previste dall'art. 51.2 lettera b) della deliberazione dell'ARERA 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr e s.m.i.

5.7.2 Sistema di tutele
L'Utente, qualora ritenga insoddisfacente la risposta al reclamo ricevuta dal Gestore o siano decorsi 30 giorni dall'invio del reclamo, può presentare il reclamo allo **Sportello per il Consumatore** istituito dall'Autorità di Regolazione nazionale (ARERA) accessibile direttamente all'indirizzo www.sportelloperilconsumatore.it.

L'Utente, inoltre, qualora ritenga insoddisfacente la risposta al reclamo ricevuta dal Gestore o siano decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo, ha la possibilità di presentare domanda di conciliazione mediante il Servizio Conciliazione dell'ARERA all'indirizzo:
www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.
Gli incontri di conciliazione avvengono online in stanze virtuali dove l'utente finale o il suo delegato incontra il Gestore alla presenza e con il supporto di un conciliatore fornito dal Servizio.
La domanda può essere presentata direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare.
In ogni caso, il tentativo di conciliazione attraverso il Servizio dell'Autorità non pregiudica la facoltà

[9] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR

dell'Utente di agire in giudizio innanzi all'Autorità Giudiziaria competente. Ogni informazione è presente anche nel sito internet www.irisacqua.it.

In alternativa al Servizio Conciliazione dell'ARERA è possibile attivare la procedura di conciliazione eventualmente prevista dal Protocollo d'Intesa siglato tra il Gestore e le Associazioni di Tutela dei consumatori operanti sul territorio. Trattasi di uno strumento stragiudiziale, alternativo a quello giudiziario, per la risoluzione delle controversie.

5.7.3 Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella **Tabella 1** della presente Carta del Servizio è riconosciuto all'Utente un **indennizzo automatico** pari a **30 euro**. Tale indennizzo è accreditato all'Utente attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile successiva al mancato rispetto dello standard specifico e, comunque, entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico.
L'indennizzo automatico base, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

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

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'ARERA".
Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".
Il Gestore non è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo per:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- cause imputabili all'Utente, inclusa l'inaccessibilità al contatore d'utenza, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico; a partire dal 1° gennaio 2027, qualora sia già stato corrisposto nel medesimo anno un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto avente ad oggetto la medesima doglianza.[10]
- in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta dei servizi.

L'indennizzo inoltre non è corrisposto all'Utente che risulti moroso fino al completo pagamento delle somme dovute.
Relativamente al mancato rispetto degli standard specifici delle prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto l'indennizzo non è corrisposto all'Utente non contrattualizzato fino alla stipula del contratto di fornitura.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di Qualità Tecnica S1, S2 e S3, di cui agli artt. 5.5.1 e 5.5.2, il Gestore corrisponde all'Utente finale un **indennizzo automatico** pari a **30**

[10] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR

euro, incrementabile del doppio o del triplo, proporzionalmente al ritardo dallo standard.
Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.
In relazione all'indicatore "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3), si ha un ritardo semplice se 24≤S3<48 ore, un ritardo doppio se 16≤S3<24 ore, un ritardo triplo se S3<16 ore. Nel caso di indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici S1, S2 e S3 nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come: "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità tecnica definiti da ARERA".[11]

Relativamente alle procedure di regolarizzazione delle utenze morose esposte al punto 5.4.6 della presente Carta del Servizio il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente un **indennizzo automatico** pari a **30 euro**:

- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità a un Utente non disalimentabile;
- in tutti i casi in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità a un Utente domestico residente, ad eccezione della condizionalità esposta al punto 5.4.6 che consente la disattivazione per tale Utente;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza della comunicazione di costituzione in mora;
- qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità di contatto indicate al punto 5.4.6.

Il Gestore è altresì tenuto a corrispondere all'Utente un **indennizzo automatico** pari a **10 euro** qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in presenza della comunicazione di costituzione in mora ma:

- in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
- l'utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro il quinto giorno solare antecedente al termine ultimo di pagamento della costituzione in mora;
- non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento.

L'indennizzo automatico previsto per le utenze morose deve essere corrisposto all'utente nei medesimi tempi e con le medesime modalità previste per la corresponsione dell'indennizzo per mancato rispetto degli standard specifici. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:
a) come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";
b) che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

5.7.4 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Il Gestore effettua periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.
Gli Utenti possono far pervenire i propri suggerimenti per il miglioramento del servizio con le modalità di contatto indicate al precedente punto 5.6.1.
Sulla base delle rilevazioni effettuate il Gestore si impegna a pubblicare sul proprio sito web un rapporto sulla qualità del servizio e sul grado di soddisfazione dell'utente rilevato, rendendolo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

[11] Così modificato dalla deliberazione 28 dicembre 2023, 637/2023/R/IDR

5.7.5 Livelli minimi dei servizi

Il Gestore si impegna ad assicurare e a rendere noti all'utenza i livelli minimi di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 4 marzo 1996, compatibilmente con le infrastrutture e reti in gestione ed in relazione al programma degli interventi del Piano d'Ambito di cui all'art.149 del D.Lgs.152/2006.

Nello specifico il Gestore assicura alle utenze civili domestiche i seguenti livelli minimi per il servizio acquedotto:

a) una dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri/abitante giorno, intesa come volume d'acqua attingibile dall'Utente nelle 24 ore;
b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa, in relazione al carico idraulico di cui al punto successivo;
c) una pressione minima di 1,5 bar al punto di consegna, corrispondente ad un carico idraulico di 15 metri, rapportati al piano stradale, in condizioni di esercizio normali. Sono ammesse deroghe alla pressione minima garantita in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare nel contratto di fornitura la pressione minima che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi e per tutti gli edifici aventi un'altezza che necessiti di una pressione superiore a quella minima garantita, gli impianti di sollevamento eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
d) una pressione massima di 7 bar, corrispondente ad un carico idraulico di 70 metri, al punto di consegna rapportato al piano stradale, salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto d'utenza.

Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).
In riferimento al servizio fognatura il Gestore assicura inoltre che il posizionamento delle nuove fognature deve essere tale da consentire la raccolta dei reflui provenienti da utenze site fino a 0,5 metri sotto il piano stradale senza sollevamenti.

5.7.6 Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali

Durante le astensioni dal lavoro, il Gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e dagli accordi sottoscritti dalle Associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

5.7.7 Trattamento dei dati personali

Il Gestore effettua il trattamento dei dati riguardanti gli Utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti previsti dal D.Lgs.n.196 del 2003, così come modificato dal D.Lgs.n.101 del 2018 e dal Regolamento UE 2016/679. Il tutto secondo quanto specificato nell'informativa privacy resa disponibile dal Gestore.
É quindi consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per:

a) consentire la conclusione del contratto di fornitura e le relative attività preliminari, la sua esecuzione e l'adempimento da parte di del Gestore delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili;
b) acquisizione di informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o richieste di informazioni relative al servizio idrico;
c) adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie; ecc.).

Il trattamento o fasi di esso potranno essere eseguiti da società terze, legate contrattualmente al

Titolare, che agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.
Il conferimento dei dati all'atto della sottoscrizione del contratto è obbligatorio in relazione alla stipula, alla gestione del contratto e all'adempimento delle obbligazioni contrattuali; pertanto, l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità di erogare i servizi richiesti.
In merito ai già menzionati trattamenti, l'Utente potrà esercitare i diritti di cui agli artt.15-22 del regolamento UE 2016/679.

5.8 Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

Gli standard espressi in giorni laddove non specificato sono da intendersi in giorni lavorativi.

Indicatore	Standard		Indennizzo
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
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
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

Indicatore	Standard		Indennizzo
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	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	10 giorni	Idem c. s.	30 euro
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
Tempo di disattivazione della fornitura	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	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	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	20 giorni	Idem c. s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	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

Indicatore	Standard		Indennizzo
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 all'Utente finale del relativo esito	30 euro
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 all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	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	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	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 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
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc	Numero di 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	20 giorni solari	-	-

Indicatore	Standard		Indennizzo
Tempo per la risposta a reclami (A partire dal 1° gennaio 2027, include anche le risposte alle contestazioni sugli importi addebitati in fattura.)[12]	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	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale (ovvero, dal 1° gennaio 2027, del reclamo scritto)[13] e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento di ripristino della fornitura idrica	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione (programmata e non programmata) e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)[14]	24≤S3≤48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata della fornitura idrica	30 euro
	16≤S3≤24 ore		60 euro
	16≤S3 ore		90 euro

[12] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR
[13] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR
[14] Così modificato dalla deliberazione 28 dicembre 2023, 637/2023/R/IDR

Indicatore	Standard		Indennizzo
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR1)	2/anno	Numero di minimo di tentativi di raccolta della misura dei contatori relativi a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	30 euro
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR2)	3/anno	Numero di minimo di tentativi di raccolta della misura dei contatori relativi a utenti finali con consumi medi annui oltre i 3.000 mc	30 euro
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta (SP)	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica il tentativo di raccolta.	30 euro

5.9 Tabella 2 – Standard generali

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Idem c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	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. Si applica anche agli appuntamenti per la verifica del contatore e della pressione.[15]	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	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 arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (fino al 31 dicembre 2026)[16]	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni

[15] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR
[16] Così modificato dalla deliberazione 23 dicembre 2025, 579/2025/R/IDR

Indicatore	Standard		Base di calcolo
Tempo massimo di attesa agli sportelli	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	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)	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)	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 di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	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 ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	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